Ontario

Programme de mesure de la performance des services municipaux

MANUEL

101-04642/

Ontario

Programme *de mesure* de la performance des services municipaux

Publié par le
ministère des Affaires municipales et du Logement
Janvier 2001

Le présent manuel et le disque qui l'accompagne ne sont publiés qu'à titre d'information. Ils traitent uniquement de la façon de rendre compte des mesures de la performance des services municipaux et ne reflètent pas nécessairement les particularités d'une municipalité ni ses circonstances locales, sans oublier que leur contenu est basé sur des lois et des usages sujets à modification. En conséquence, ni le manuel ni le disque ne peuvent dispenser les lectrices et les lecteurs de se procurer des conseils juridiques ou professionnels et encore moins les exonérer de leur responsabilité quant à l'utilisation faite des renseignements fournis dans ces ressources. Les exigences auxquelles les municipalités devront officiellement satisfaire dans le cadre de ce programme aux termes de l'article 83.1 de la *Loi sur les municipalités* sont énoncées dans une lettre du ministre accompagnée de pièces jointes.

ISBN 0-7794-0505-6
© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

This publication is also available in English under the title Municipal Performance Measurement Program: Handbook

Table des matières

Partie 1
Le Programme de mesure de la performance des services municipaux

I. Introduction à la mesure de la performance 2

II. Les particularités du Programme de mesure de la performance des services municipaux 7

III. Les données servant à la mesure de la performance des services municipaux 16

Partie 2
Les mesures de la performance individualisées et leurs avantages pour les municipalités

I. La mise au point de mesures de la performance individualisées ... 22

II. Les avantages pour les municipalités de la mesure de la performance de leurs services 27

Renseignements 29

Partie 1 - Le Programme de mesure de la performance des services municipaux

La mesure de la performance fait partie des outils pouvant servir à évaluer l'efficacité et l'efficience avec lesquelles un organisme produit ou fournit ses biens et services. La mesure de la performance des services municipaux :

- **crée des mesures ou des indicateurs de l'efficacité et de l'efficience des services publics;**
- **produit des renseignements dont les municipalités peuvent se servir pour prendre des décisions visant à améliorer les services locaux;**
- **renforce la responsabilisation des municipalités envers les contribuables;**
- **permet de faire un suivi de la performance qui facilite la planification de l'avenir des collectivités;**
- **évalue la performance antérieure des municipalités et leur permet de se communiquer les unes les autres leurs meilleures pratiques.**

À partir de 2001, les municipalités de l'Ontario participeront à un fabuleux nouveau programme de mesure de la performance, le premier programme complet de son genre en Amérique du Nord. Elles seront plus précisément amenées à communiquer au ministère des Affaires municipales et du Logement des données sur leur performance dans neuf domaines clés de prestation de services, à commencer par celles de 2000, et à rendre compte des résultats de la mesure de leur performance à leurs contribuables.

Le présent manuel et le disque qui l'accompagne visent à renseigner les municipalités sur la nature du programme. La première partie du manuel explique en quoi consiste la mesure de la performance et comment les municipalités peuvent s'y prendre pour mettre en œuvre le Programme de mesure de la performance des services municipaux. La deuxième partie entre dans les détails de la mise au point par les municipalités de leur propre système complet de mesure de la performance, adapté à leur situation particulière.

I. Introduction à la mesure de la performance

Tous les hivers de 1985 à 1993, le gel a pénétré en moyenne jusqu'à 1,8 mètre de profondeur à Ottawa-Carleton et la municipalité régionale a dû faire face à quelque 200 incidents de tuyaux grippés (autrement dit d'eau gelée dans les tuyaux, ce qui coupe l'alimentation en eau). L'hiver 1993-1994 s'est avéré particulièrement rude : le gel a pénétré jusqu'à presque 2 mètres et le nombre de tuyaux grippés signalés à la municipalité régionale a atteint le chiffre record de 2 344. Cet hiver-là, des milliers de personnes ont été privées d'eau – y compris le premier ministre. Les interventions requises pour dégeler l'eau dans les tuyaux grippés se sont traduites par près de 2,2 millions de dollars de dépenses inattendues pour la municipalité, qui a dû émettre 7 000 avis à sa population lui demandant de laisser couler l'eau pour empêcher que les tuyaux ne se grippent à nouveau. Tout cela a fait de sérieuses saignées sur le fonds d'administration de la municipalité.

Pour éviter que pareille débâcle ne se reproduise, la municipalité régionale s'est dotée d'un **système de mesure et de suivi de la performance**, qui lui permet de mesurer la fréquence des incidents de tuyaux grippés, le nombre de fois qu'elle doit émettre des avis de laisser couler l'eau, le coût du dégivrage des tuyaux, ses pertes de revenu, la population touchée, etc. Avec son nouveau système, la municipalité régionale est désormais en mesure de prévoir où et quand les tuyaux risquent de se gripper. Ces prévisions lui permettent non seulement de donner des avertissements sélectifs à sa population de laisser couler l'eau, mais aussi de mieux cibler ses dépenses d'immobilisations pour le remplacement de ses canalisations d'eau.

Un hiver très rigoureux a de nouveau sévi dans la région en 1995-1996. Grâce en grande partie à ses mesures de la performance, la municipalité régionale n'a eu à faire face qu'à 94 incidents de tuyaux grippés cette année-là et elle n'a émis que 1 500 avis de laisser couler l'eau. Bref, elle n'a pas eu à absorber trop de coûts additionnels, elle a pu éviter des pertes de revenu et moins de personnes ont été privées d'eau. Le système de mesure et de suivi de la performance a fait ses preuves.

N'importe quel gouvernement,

Figure 1 : Avantages de la mesure de la performance

en tant que représentant des contribuables, devrait toujours se fixer comme objectif la prestation des services les meilleurs et les plus sécuritaires possible, présentant un rapport coût-efficacité optimal, associée à une responsabilisation claire et nette. Une façon d'atteindre cet objectif est le recours à la mesure de la performance.

Pourquoi la mesure de la performance est-elle si importante pour les municipalités?

Les décisionnaires municipaux ont à cœur d'offrir des services d'un bon rapport coût-efficacité. Les contribuables pour leur part veulent savoir à quoi leurs

impôts sont consacrés et comment les services qu'ils obtiennent se comparent, tant d'une année sur l'autre, que par rapport à ce qui se fait ailleurs. Les gouvernements se décident essentiellement en faveur de la mesure de la performance pour quatre raisons :

Le concept de responsabilisation est essentiel à notre mode de gouvernement.

1. Qui dit performance mesurée, dit performance améliorée. Les équipes sportives analysent leurs scores et leurs principales statistiques de performance afin de voir quels changements apporter à leurs équipes ou à leur jeu pour améliorer leurs chances de victoire. Les personnes qui détiennent un REÉR suivent le rendement de leur portefeuille et modifient leurs placements de manière à s'assurer un revenu suffisant à la retraite. Les entreprises gardent l'œil sur leurs coûts, leur production, le degré de satisfaction de leur clientèle et leurs bénéfices pour rester en affaires, s'assurer d'un rendement acceptable et communiquer leurs résultats à leurs actionnaires. Les gouvernements font pareil. Les programmes gouvernementaux existent pour fournir des services et pour améliorer la qualité de vie de la population. La mesure de la performance met en lumière les moyens pour les municipalités d'assurer aux contribuables la prestation des services de la meilleure qualité possible, présentant un rapport coût-efficacité optimal.

2. Qui dit performance mesurée, dit responsabilisation renforcée. Compte tenu de la complexité actuelle de l'administration des affaires publiques, il importe que les élus et les fonctionnaires expliquent bien à la population les objectifs du gouvernement, ses accomplissements et les coûts rattachés aux services publics. Armée de cette information, la population peut prendre des décisions éclairées quant au niveau de services qu'elle veut obtenir. Le concept de responsabilisation est essentiel à notre mode de gouvernement.

La mesure de la performance et l'établissement d'objectifs donnent essentiellement naissance à un contrat entre le personnel et le conseil d'une municipalité, grâce auquel toutes les parties concernées peuvent se faire une meilleure idée des normes ou des résultats attendus à l'égard de chaque domaine de prestation de services. Il en résulte un cadre de responsabilisation partagé entre le personnel et le conseil, dont tout le monde tire des avantages. En effet, les membres du conseil sont ainsi à même de focaliser leurs décisions, tandis que les membres du personnel comprennent mieux la nature et le niveau de prestation des services requis.

En règle générale, les municipalités servent déjà bien leur population, et le public est en droit

de le savoir. La mesure de la performance des services municipaux fera mieux comprendre aux contribuables le genre de services que les municipalités leur fournissent et ce qu'ils obtiennent pour leur argent.

3. Qui dit performance mesurée, dit gains en productivité et en créativité. La mesure de la performance peut servir à créer de nouvelles formes d'incitation et de récompense visant à stimuler la productivité et la créativité du personnel. Les municipalités qui ont suivi cette voie se multiplient, y compris le canton de Pittsburgh, Ajax, Owen Sound et Brampton. En fait, bon nombre de municipalités ont réussi à réduire leurs coûts et en même temps maintenir, voire améliorer leurs services, du simple fait qu'elles ont mis en œuvre les idées novatrices de ceux des membres de leur personnel qui contribuent directement à la prestation de leurs services.

4. Qui dit performance mesurée, dit processus budgétaires perfectionnés. La mesure de la performance peut également aider les municipalités à baser leurs budgets sur des coûts et des avantages réalistes, pas juste sur des tendances historiques. De plus, la mesure de la performance facilite le suivi budgétaire des municipalités, vu qu'elle met en lumière si oui ou non le budget établi est respecté et si les niveaux de services attendus sont atteints.

La mesure de la performance dans la pratique

Tous les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques ont adopté une politique nationale appuyant la mesure de la performance. Aux États-Unis, le gouvernement fédéral et plus de 30 États ont adopté des lois rendant la mesure de la performance obligatoire pour leurs ministères et leurs organismes. Au Canada, le gouvernement fédéral, huit provinces et deux territoires se sont officiellement dotés de systèmes de mesure de la performance. Le gouvernement de l'Ontario est l'un des chefs de file en la matière.

Tous les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques ont adopté une politique nationale appuyant la mesure de la performance.

Tous les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques ont adopté une politique nationale appuyant la mesure de la performance.

Les exemples de municipalités ralliées à la mesure de la performance sont nombreux. Les villes de Calgary et de Winnipeg au Canada, ou encore celles de Seattle et de Sunnyvale aux États-Unis, sont réputées pour les systèmes de mesure de la performance qu'elles ont adop-

tés. Elles sont loin d'être les seules : des villes de bien moindre envergure leur ont emboîté le pas ou sont sur le point de le faire, comme par exemple Maple Ridge en Colombie-Britannique, Grande Prairie en Alberta, Walnut Creek en Californie ou Burnsville au Minnesota.

En Ontario, les municipalités régionales de York, de Peel et d'Ottawa-Carleton tout comme les villes de Toronto, Thunder Bay, Guelph et Burlington utilisent déjà la mesure de la performance ou sont en train de se doter des moyens de le faire. De nombreuses autres municipalités ontariennes appliquent déjà certains aspects de la mesure de la performance, par exemple en mesurant la charge de travail de leurs différentes équipes et les coûts associés à la prestation de services tels que la voirie, l'eau, les égouts et les parcs. Plus d'une centaine de municipalités, parmi lesquelles Thunder Bay et Calgary, participent à un programme de mesure de la performance mis sur pied par la International City/County Management Association. Ces municipalités se communiquent chaque année les résultats des mesures de la performance de leurs services.

Même les plus petites municipalités dans les régions rurales ou dans le Nord de l'Ontario participent à des activités de mesure de la performance ou songent à le faire. Quantité de municipalités ont incorporé l'examen ou l'évaluation de leurs résultats dans leur processus de planification budgétaire.

Plusieurs municipalités de l'Ontario échangent des données issues de l'analyse comparative de leurs services. Un groupe de directrices générales et de directeurs généraux de l'administration de différentes municipalités a décidé de mener une étude visant à mettre au point des mesures de la performance détaillées touchant des services locaux précis tels que les ambulances terrestres et la voirie. Enfin, des associations municipales telles que la Ontario Good Roads Association font très activement la promotion de la mesure de la performance en tant qu'outil de gestion.

Le gouvernement provincial a fait de la mesure de la performance une priorité des priorités. Il a exigé de ses ministères et organismes la mise au point de mesures de leur performance mettant en lumière leurs résultats par rapport à leurs objectifs, en leur demandant d'appliquer ces mesures et d'en rendre compte chaque année dans le cadre du processus de planification de leurs activités. Le gouvernement provincial a par ailleurs collaboré à la mise en œuvre de systèmes de mesure de la performance avec d'autres membres

du secteur public, notamment des conseils scolaires, des hôpitaux et des commissions locales de logement.

II. Les particularités du Programme de mesure de la performance des services municipaux

Le Programme de mesure de la performance des services municipaux exige des municipalités de l'Ontario qu'elles mesurent leur performance dans la prestation des services locaux et qu'elles en rendent compte à leurs contribuables. Dans un premier temps, ce programme comportera 35 mesures de la performance de portée générale se rapportant à neuf domaines clés de prestation de services municipaux (voir le tableau aux pages 10 à 12). Il donne le coup d'envoi à un processus dynamique de définition et de mise au point de mesures pertinentes tant pour les municipalités que pour le public. Il gagnera par la suite en qualité et en complexité à mesure des perfectionnements et ajouts que les municipalités et d'autres intervenants pourront y apporter.

Les mesures de la performance mises au point par ce programme portent tant sur l'efficacité que sur l'efficience des services municipaux. Les services retenus aux fins de mesure sont :

- particulièrement coûteux pour les municipalités;
- d'intérêt tant provincial que municipal;
- à la fois d'une grande importance et d'une grande valeur pour le public;
- des services concernant lesquels les données sont assez faciles à recueillir;
- du ressort des municipalités.

Ce programme marque le début d'un processus dynamique. Nous y apporterons petit à petit des perfectionnements et des ajouts, grâce à l'apport des municipalités et d'autres intervenants.

De 1997 à 2000, 55 municipalités de l'Ontario ont participé à une étude portant sur la collecte des données sur la performance qui leur permettraient d'appliquer différentes mesures de l'efficience et de l'efficacité qu'elles avaient mises au point. Les mesures retenues pour les besoins du Programme de mesure de la performance des services municipaux sont en grande partie dérivées de cette étude. Elles sont par ailleurs similaires à bon nombre de celles retenues dans le cadre du projet de la International City/County Management Association et de différentes initiatives lancées par d'autres associations ontariennes.

Le tableau présenté aux pages 10 à 12 résume les mesures de la performance applicables aux divers domaines de prestation des services, précise sur

La première année du programme, toutes les municipalités de l'Ontario vont devoir :

- **rassembler les données de 2000 nécessaires aux 35 mesures de la performance énumérées aux pages 10 à 12;**
- **remettre ces données sur leur rapport d'information financière de 2000 d'ici le 30 avril 2001;**
- **rendre compte des résultats de la mesure de leur performance à leurs contribuables d'ici le 30 juin 2001.**

du secteur public, notamment des conseils scolaires, des hôpitaux et des commissions locales de logement.

II. Les particularités du Programme de mesure de la performance des services municipaux

Le Programme de mesure de la performance des services municipaux exige des municipalités de l'Ontario qu'elles mesurent leur performance dans la prestation des services locaux et qu'elles en rendent compte à leurs contribuables. Dans un premier temps, ce programme comportera 35 mesures de la performance de portée générale se rapportant à neuf domaines clés de prestation de services municipaux (voir le tableau aux pages 10 à 12). Il donne le coup d'envoi à un processus dynamique de définition et de mise au point de mesures pertinentes tant pour les municipalités que pour le public. Il gagnera par la suite en qualité et en complexité à mesure des perfectionnements et ajoûts que les municipalités et d'autres intervenants pourront y apporter.

Les mesures de la performance mises au point par ce programme portent tant sur l'efficacité que sur l'efficience des services municipaux. Les services retenus aux fins de mesure sont :

- particulièrement coûteux pour les municipalités;
- d'intérêt tant provincial que municipal;
- à la fois d'une grande importance et d'une grande valeur pour le public;
- des services concernant lesquels les données sont assez faciles à recueillir;
- du ressort des municipalités.

Ce programme marque le début d'un processus dynamique. Nous y apporterons petit à petit des perfectionnements et des ajouts, grâce à l'apport des municipalités et d'autres intervenants.

De 1997 à 2000, 55 municipalités de l'Ontario ont participé à une étude portant sur la collecte des données sur la performance qui leur permettraient d'appliquer différentes mesures de l'efficience et de l'efficacité qu'elles avaient mises au point. Les mesures retenues pour les besoins du Programme de mesure de la performance des services municipaux sont en grande partie dérivées de cette étude. Elles sont par ailleurs similaires à bon nombre de celles retenues dans le cadre du projet de la International City/County Management Association et de différentes initiatives lancées par d'autres associations ontariennes.

Le tableau présenté aux pages 10 à 12 résume les mesures de la performance applicables aux divers domaines de prestation des services, précise sur

La première année du programme, toutes les municipalités de l'Ontario vont devoir :

- **rassembler les données de 2000 nécessaires aux 35 mesures de la performance énumérées aux pages 10 à 12;**
- **remettre ces données sur leur rapport d'information financière de 2000 d'ici le 30 avril 2001;**
- **rendre compte des résultats de la mesure de leur performance à leurs contribuables d'ici le 30 juin 2001.**

quels aspects de l'efficience et de l'efficacité elles portent et définit chacune d'elles en quelques mots. Le disque joint au présent manuel contient la définition détaillée de chacune des mesures de la performance énumérées sur ce tableau. Ces définitions fournissent des indications claires quant aux données à recueillir pour les besoins de la mesure de la performance. Elles précisent le numérateur et le dénominateur applicables à chaque mesure, quelle formule utiliser pour le calcul de chaque mesure et, dans certains cas, où trouver les données en question. Le manuel d'instructions du rapport d'information financière (RIF) du ministère contient des explications similaires.

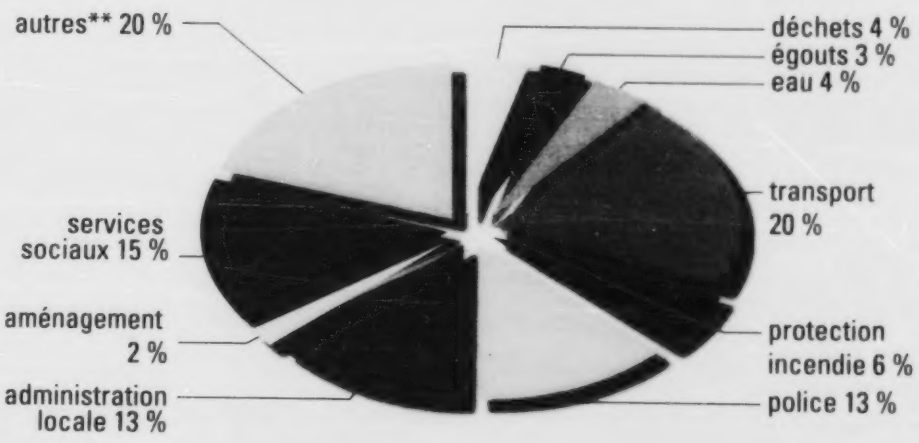
L'efficience reflète la quantité de ressources utilisées pour produire une quantité donnée de services. Les mesures de l'efficience sont généralement exprimées en coûts unitaires – les dépenses de fonctionnement consacrées au recyclage d'une tonne de déchets, par exemple.

L'efficacité reflète la mesure dans laquelle un service produit les résultats attendus. Elle porte essentiellement sur la *qualité* des services et sur leurs *avantages* pour les contribuables ou sur leur contribution à la *qualité de la vie* au sein d'une municipalité. Elle se mesure par exemple en termes de pourcentage des déchets qui sont recyclés.

Les exigences du programme pour les municipalités

Les mesures de la performance retenues pour 2000 sont des indicateurs qui reflètent la performance d'une municipalité dans divers domaines clés de la prestation de ses services. Il est fort possible que ces mesures ne couvrent pas toutes les activités associées à ces différents domaines. Avec le temps, grâce aux observations des municipalités et d'autres intervenants, le gouvernement provincial compte créer des mesures additionnelles, de sorte à bien refléter toute la gamme d'activités reliées à la prestation de chaque service municipal dans les domaines

Figure 2 : Dépenses des municipalités dans les neuf domaines clés*



* D'après les données du RIF de 1998
** Domaines de prestation de services exclus du Programme de mesure de la performance des services municipaux

quels aspects de l'efficience et de l'efficacité elles portent et définit chacune d'elles en quelques mots. Le disque joint au présent manuel contient la définition détaillée de chacune des mesures de la performance énumérées sur ce tableau. Ces définitions fournissent des indications claires quant aux données à recueillir pour les besoins de la mesure de la performance. Elles précisent le numérateur et le dénominateur applicables à chaque mesure, quelle formule utiliser pour le calcul de chaque mesure et, dans certains cas, où trouver les données en question. Le manuel d'instructions du rapport d'information financière (RIF) du ministère contient des explications similaires.

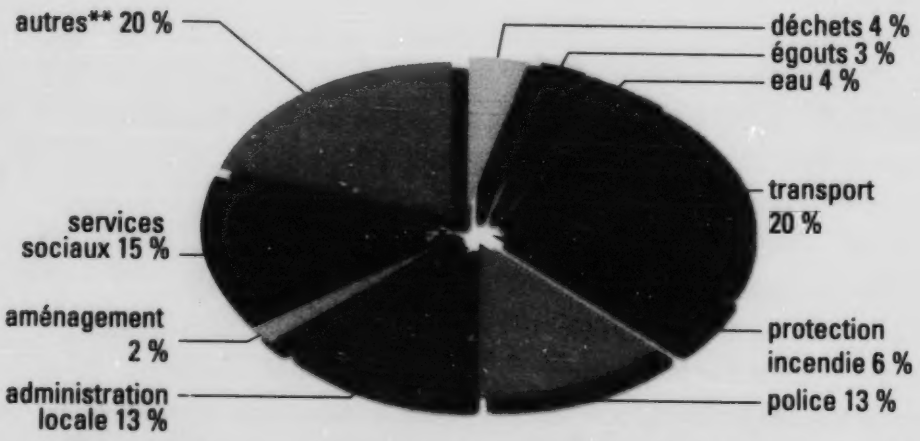
L'efficience reflète la quantité de ressources utilisées pour produire une quantité donnée de services. Les mesures de l'efficience sont généralement exprimées en coûts unitaires – les dépenses de fonctionnement consacrées au recyclage d'une tonne de déchets, par exemple.

L'efficacité reflète la mesure dans laquelle un service produit les résultats attendus. Elle porte essentiellement sur la *qualité* des services et sur leurs avantages pour les contribuables ou sur leur contribution à la *qualité de la vie* au sein d'une municipalité. Elle se mesure par exemple en termes de pourcentage des déchets qui sont recyclés.

Les exigences du programme pour les municipalités

Les mesures de la performance retenues pour 2000 sont des indicateurs qui reflètent la performance d'une municipalité dans divers domaines clés de la prestation de ses services. Il est fort possible que ces mesures ne couvrent pas toutes les activités associées à ces différents domaines. Avec le temps, grâce aux observations des municipalités et d'autres intervenants, le gouvernement provincial compte créer des mesures additionnelles, de sorte à bien refléter toute la gamme d'activités reliées à la prestation de chaque service municipal dans les domaines

Figure 2 : Dépenses des municipalités dans les neuf domaines clés*



* D'après les données du RIF de 1998
** Domaines de prestation de services exclus du Programme de mesure de la performance des services municipaux

retenus. Il se pourrait aussi qu'il élargisse le nombre de domaines de prestation de services pris en considération par le programme.

Le disque joint au présent manuel contient la définition détaillée de chacune des mesures de la performance. Ces définitions sont indispensables à l'uniformisation de la collecte et de la saisie par les municipalités des données requises pour appliquer les mesures de la performance. Les mesures de la performance seront autant que possible basées sur les définitions déjà utilisées dans le RIF. Les données que les municipalités rassembleront pour la mesure de la performance de leurs services en 2000 seront, sauf indication contraire, des données de l'an 2000 (donc se rapportant à la période du 1er janvier au 31 décembre 2000).

Dans tous les domaines de prestation de services, les coûts de fonctionnement peuvent être répertoriés comme étant directs (p. ex., le coût des matériaux) ou indirects (p. ex., les coûts des services juridiques généraux). Aux fins du présent programme, les « coûts de fonctionnement » d'un service sont les dépenses nettes du fonds d'administration qui y sont consacrées, telles que présentées dans le rapport d'information financière (RIF) de 2000. Les dépenses du fonds d'administration présentées dans le RIF par catégories fonctionnelles incluent aussi bien les coûts directs que les coûts indirects. Pour plus de renseignements sur la ventilation des coûts indirects, le personnel des municipalités est invité à consulter l'introduction du manuel d'instructions du RIF, et en particulier la section qui traite de la répartition des dépenses du fonds d'immobilisation et du fonds d'administration entre les différentes catégories fonctionnelles.

La mise en œuvre du programme

La collecte des données nécessaires à la mesure de la performance doit se faire par l'intermédiaire du RIF. Le RIF 2000 comportera plusieurs tableaux, l'un relatif aux mesures de l'efficacité et de l'efficience, d'autres dont les municipalités se serviront pour fournir plus de détails concernant leurs circonstances particulières et les facteurs locaux susceptibles de jouer sur leurs résultats en matière de performance et enfin un dernier, sommaire, qui permettra aux municipalités de revoir toutes les données relatives à la mesure de la performance. Le guide qui accompagnera le RIF contiendra des instructions précises sur la manière de remplir ces tableaux.

Récapitulation des mesures de la performance des services municipaux de 2000

Domaines de prestation de services et mesures	Résultats attendus	Définitions
Déchets (gestion des déchets solides)		
Coûts de fonctionnement du ramassage des déchets	*Efficience* des services municipaux de ramassage des déchets	Coûts de fonctionnement du ramassage des déchets par tonne ou par ménage (faute de données en tonnage)*
Coûts de fonctionnement de l'élimination des déchets	*Efficience* des services municipaux d'élimination des déchets	Coûts de fonctionnement de l'élimination des déchets par tonne ou par ménage (faute de données en tonnage)*
Coûts de fonctionnement du recyclage	*Efficience* des services municipaux de recyclage	Coûts de fonctionnement du recyclage par tonne ou par ménage (faute de données en tonnage)*
Résultats des tests	*Efficacité* : les services municipaux de gestion des déchets solides n'ont aucun effet nuisible sur l'environnement	Résultats des tests relatifs aux lieux d'enfouissement des déchets solides
Plaintes concernant le ramassage des déchets et le recyclage	*Efficacité* : les services municipaux de gestion des déchets solides répondent aux besoins des ménages	Nombre de plaintes concernant le ramassage des déchets et le recyclage par tonne ou par millier de ménages (faute de données en tonnage)
Taux de réacheminement des dáchets - a)	*Efficacité* : les programmes municipaux de réduction des déchets réacheminent les déchets des lieux d'enfouissement ou d'incinération vers le recyclage	Pourcentage de déchets solides d'origine résidentielle réacheminés vers le recyclage et tonnes de déchets solides recyclés
Taux de réacheminement des déchets - b)	*Efficacité* : les programmes municipaux de réduction des déchets réacheminent les déchets des lieux d'enfouissement ou d'incinération vers le recyclage	Pourcentage de déchets solides d'origine industrielle, commerciale ou institutionnelle réacheminés vers le recyclage et tonnes de déchets solides recyclés
Égouts		
Coûts de fonctionnement de la collecte	*Efficience* des services municipaux de collecte des eaux usées et des eaux pluviales	Coûts de fonctionnement de la collecte des eaux usées et des eaux pluviales par kilomètre de canalisation d'égout
Coûts de fonctionnement de l'épuration et de l'évacuation	*Efficience* des services municipaux d'épuration et d'évacuation des eaux usées	Coûts de fonctionnement de l'épuration et de l'évacuation des eaux usées et des eaux pluviales, par mètre cube d'eau épurée
Reflux de l'égout collecteur	*Efficacité* : les méthodes de gestion des eaux usées de la municipalité préviennent les risques pour l'environnement et pour la santé	Nombre d'incidents de reflux de l'égout collecteur par kilomètre de canalisation d'égout
Résultats des tests	*Efficacité* : les méthodes de gestion des eaux usées de la municipalité préviennent les risques pour l'environnement et pour la santé	Résultats des tests relatifs aux installations municipales d'épuration des eaux usées
Décharge d'eaux usées brutes	*Efficacité* : les méthodes de gestion des eaux usées de la municipalité préviennent les risques pour l'environnement et pour la santé	Nombre d'heures où des matières de vidange ont été déchargées partiellement épurées ou non épurées dans un lac ou un cours d'eau

* Les municipalités qui fournissent des données relatives à ces mesures ne présenteront des chiffres par ménage que si elles ne disposent pas de chiffres par tonne.

Récapitulation des mesures de la performance des services municipaux de 2000

Domaines de prestation de services et mesures	Résultats attendus	Définitions
Eau		
Coûts de fonctionnement du traitement de l'eau	*Efficience* des services municipaux de traitement de l'eau	Coûts de fonctionnement du traitement de l'eau par million de litres d'eau traitée
Coûts de fonctionnement de la distribution d'eau	*Efficience* des services municipaux de distribution d'eau	Coûts de fonctionnement de la distribution d'eau par kilomètre de canalisation
Pertes d'eau approximatives	*Efficacité* : pertes d'eau minimisées	Pourcentage d'eau produite qui n'est pas facturée
Résultats des tests	*Efficacité* : l'eau est parfaitement potable et répond aux besoins de la population locale	Résultats des analyses d'échantillons prélevés dans les installations de traitement et de distribution de l'eau
Fuites d'eau	*Efficacité* : l'eau est parfaitement potable et répond aux besoins de la population locale	Nombre de bris dans la conduite d'eau maîtresse par kilomètre de canalisation d'eau
Avis de faire bouillir l'eau	*Efficacité* : l'eau est parfaitement potable et répond aux besoins de la population locale	Nombre de jours pour lesquels le médecin hygiéniste a émis un avis de faire bouillir l'eau applicable à l'approvisionnement en eau de la municipalité
Transport		
Coûts de fonctionnement de l'entretien des routes revêtues	*Efficience* des services municipaux d'entretien des routes revêtues	Coûts de fonctionnement des services d'entretien des routes revêtues par kilomètre de voie de circulation
État carrossable des routes	*Efficacité* : état sécuritaire des routes	Pourcentage de kilomètres de voies des routes revêtues considérées carrossables
Coûts de fonctionnement de l'entretien des routes non revêtues	*Efficience* des services municipaux d'entretien des routes non revêtues	Coûts de fonctionnement des services d'entretien des routes non revêtues par kilomètre de voie de circulation
Coûts de fonctionnement des services de sécurité de la voirie en hiver	*Efficience* des services municipaux de s écurité de la voirie en hiver	Coûts de fonctionnement des services de déneigement et d'épandage de sable et de sel par kilomètre de voie de circulation
Efficacité du déneigement et de l'épandage de sel et de sable sur les routes l'hiver	*Efficacité* : état sécuritaire des routes	Pourcentage des interventions de déneigement et d'épandage de sel et de sable qui répondent aux normes municipales en la matière ou qui les dépassent
Nombre de déplacements en transport en commun traditionnel par habitant	*Efficacité* : utilisation optimale des services de transport en commun	Nombre de déplacements en transport en commun traditionnel de passagers, par personne, dans la zone géographique prise en considération
Coûts de fonctionnement du transport en commun traditionnel	*Efficience* des services municipaux de transport en commun traditionnels	Coûts de fonctionnement des services de transport en commun traditionnel de passagers par trajet régulier

Récapitulation des mesures de la performance des services municipaux de 2000

Domaines de prestation de services et mesures	Résultats attendus	Définitions
Protection-incendie		
Coûts de fonctionnement des services de protection-incendie	Efficience des services municipaux de protection-incendie	Coûts de fonctionnement des services de protection-incendie par 1 000 $ de valeur imposable des biens figurant au rôle d'évaluation
Pertes directement imputables aux incendies	*Efficacité* : pertes matérielles pour cause d'incendie réduites à un minimum	Valeur totale en dollars des pertes dues à des incendies d'immeubles, étalée sur trois ans, par 1 000 $ de valeur imposable des biens figurant au rôle d'évaluation
Police		
Coûts de fonctionnement des services de police	*Efficience* des services de police de la municipalité	Coûts de fonctionnement des services de police par 1 000 $ de valeur imposable des biens figurant au rôle d'évaluation
Affaires réglées	*Efficacité* : collectivités sécuritaires	Pourcentage d'affaires réglées dans chacune des catégories suivantes établies par Statistique Canada : crimes de violence, crime contre les biens, autres crimes (à l'exclusion des délits de la route), délits de la route, infractions en matière de drogue, infractions relevant d'autres lois fédérales
Administration locale		
Coûts de fonctionnement de l'administration municipale	*Efficience* du soutien apporté par l'administration à la prestation des services locaux	Coûts de fonctionnement de l'administration municipale en pourcentage des coûts de fonctionnement totaux
Coûts de fonctionnement relatifs aux membres du conseil	Efficience du conseil municipal	Coûts de fonctionnement relatifs aux membres du conseil par habitant de la municipalité et en pourcentage des coûts de fonctionnement totaux
Aménagement du territoire		
Pourcentage de lots créés dans les zones habitées	*Efficacité* : la création de nouveaux lots a lieu dans des zones déjà habitées	Nombre et pourcentage de lots dont la création est approuvée dans les limites des zones habitées
Pourcentage des terres agricoles qui restent désignées comme telles	*Efficacité* : la préservation des terres agricoles	Pourcentage des terres désignées comme terres agricoles qui sont préservées comme telles
Services sociaux		
Pourcentage de bénéficiaires de l'aide sociale qui participent à des activités de réintégration du marché du travail	*Efficacité* : les bénéficiaires des prestations du programme Ontario au travail réintègrent le marché du travail et retrouvent leur autonomie financière	Pourcentage de bénéficiaires des prestations du programme Ontario au travail qui ont participé à des activités de réintégration du marché du travail
Nombre de personnes touchant des prestations du programme Ontario au travail	*Efficacité* : baisse du nombre de bénéficiaires des prestations du programme Ontario au travail	Pourcentage de variation du nombre de personnes qui touchent de l'aide sociale auxtermes du programme Ontario au travail

Les municipalités incluent déjà des coûts et des données statistiques dans leur RIF. Certains de ces renseignements serviront à faire les calculs se rapportant à plusieurs des mesures de la performance et seront automatiquement transposés dans les tableaux appropriés; les municipalités devront y ajouter d'autres données sur l'efficience et l'efficacité de leurs services (ne faisant pas partie de celles qui sont déjà recueillies par l'intermédiaire du RIF). Une fois que les tableaux relatifs aux mesures de la performance seront remplis, un tableau récapitulatif sera automatiquement créé pour chaque municipalité. Ce tableau récapitulatif permettra aux responsables de la municipalité de passer en revue les résultats de la mesure de la performance pour chaque domaine de prestation des services locaux.

Les municipalités de palier inférieur et de palier supérieur assurent la prestation de services différents, bien que reliés. Ce sont les municipalités du palier qui assure la prestation d'un service qui devront, sauf exception, entrer les données relatives à la mesure de la performance sur le RIF et en rendre compte aux contribuables. Les municipalités de comté et les municipalités régionales se chargeront par exemple des données et des mesures relatives aux routes de comté et aux routes régionales, tandis que les municipalités de palier inférieur se chargeront des données et des mesures relatives aux routes locales.

Voici, à titre de suggestion, comment les municipalités pourraient procéder pour satisfaire aux exigences du programme :

- imprimer les définitions détaillées figurant sur le disque joint à ce manuel;
- distribuer ces définitions aux services et au personnel compétents;
- déterminer quelles sont les données dont elles disposent déjà et quelles sont celles qu'il leur reste à recueillir;
- rassembler les données de 2000 (comme pour les RIF des années précédentes, les données statistiques ne devront pas être examinées ni vérifiées par un vérificateur; le personnel des services municipaux compétents devrait pouvoir assez facilement recueillir les données nécessaires à la mesure de la performance);
- consulter le manuel d'instructions du RIF (les tableaux ajoutés au RIF pour la mesure de la performance et les parties du manuel d'instructions du RIF portant sur ces tableaux seront disponibles sur l'Internet début 2001);
- entrer les données de 2000 sur le RIF par l'intermédiaire de l'Internet d'ici le 30 avril 2001;
- rendre compte à leurs contribuables d'ici le 30 juin 2001 des résultats de la mesure de leur performance de 2000.

Pourquoi utiliser le RIF?

- **Les municipalités se servent déjà du RIF pour communiquer au ministère certaines données financières et statistiques.**
- **Les données entrées sur le RIF représentent une bonne partie des données requises pour les mesures de l'efficience des services municipaux, ce qui minimise les nouvelles collectes de données.**
- **Dans la mesure du possible, le RIF transposera automatiquement les données entrées ailleurs aux tableaux relatifs à la mesure de la performance, de sorte à minimiser également l'entrée des données par les municipalités.**
- **Le RIF est accessible sur l'Internet, ce qui en facilite beaucoup la distribution et la révision.**
- **Les calculs des municipalités seront corrects et uniformes, de sorte que les données pourront être mises en commun sans problème.**

Récapitulation des mesures de la performance des services municipaux de 2000

Domaines de prestation de services et mesures	Résultats attendus	Définitions
Protection-incendie		
Coûts de fonctionnement des services de protection-incendie	Efficience des services municipaux de protection-incendie	Coûts de fonctionnement des services de protection-incendie par 1 000 $ de valeur imposable des biens figurant au rôle d'évaluation
Pertes directement imputables aux incendies	*Efficacité* : pertes matérielles pour cause d'incendie réduites à un minimum	Valeur totale en dollars des pertes dues à des incendies d'immeubles, étalée sur trois ans, par 1 000 $ de valeur imposable des biens figurant au rôle d'évaluation
Police		
Coûts de fonctionnement des services de police	*Efficience* des services de police de la municipalité	Coûts de fonctionnement des services de police par 1 000 $ de valeur imposable des biens figurant au rôle d'évaluation
Affaires réglées	*Efficacité* : collectivités sécuritaires	Pourcentage d'affaires réglées dans chacune des catégories suivantes établies par Statistique Canada : crimes de violence, crime contre les biens, autres crimes (à l'exclusion des délits de la route), délits de la route, infractions en matière de drogue, infractions relevant d'autres lois fédérales
Administration locale		
Coûts de fonctionnement de l'administration municipale	*Efficience* du soutien apporté par l'administration à la prestation des services locaux	Coûts de fonctionnement de l'administration municipale en pourcentage des coûts de fonctionnement totaux
Coûts de fonctionnement relatifs aux membres du conseil	Efficience du conseil municipal	Coûts de fonctionnement relatifs aux membres du conseil par habitant de la municipalité et en pourcentage des coûts de fonctionnement totaux
Aménagement du territoire		
Pourcentage de lots créés dans les zones habitées	*Efficacité* : la création de nouveaux lots a lieu dans des zones déjà habitées	Nombre et pourcentage de lots dont la création est approuvée dans les limites des zones habitées
Pourcentage des terres agricoles qui restent désignées comme telles	*Efficacité* : la préservation des terres agricoles	Pourcentage des terres désignées comme terres agricoles qui sont préservées comme telles
Services sociaux		
Pourcentage de bénéficiaires de l'aide sociale qui participent à des activités de réintégration du marché du travail	*Efficacité* : les bénéficiaires des prestations du programme Ontario au travail réintègrent le marché du travail et retrouvent leur autonomie financière	Pourcentage de bénéficiaires des prestations du programme Ontario au travail qui ont participé à des activités de réintégration du marché du travail
Nombre de personnes touchant des prestations du programme Ontario au travail	*Efficacité* : baisse du nombre de bénéficiaires des prestations du programme Ontario au travail	Pourcentage de variation du nombre de personnes qui touchent de l'aide sociale auxtermes du programme Ontario au travail

Les municipalités incluent déjà des coûts et des données statistiques dans leur RIF. Certains de ces renseignements serviront à faire les calculs se rapportant à plusieurs des mesures de la performance et seront automatiquement transposés dans les tableaux appropriés; les municipalités devront y ajouter d'autres données sur l'efficience et l'efficacité de leurs services (ne faisant pas partie de celles qui sont déjà recueillies par l'intermédiaire du RIF). Une fois que les tableaux relatifs aux mesures de la performance seront remplis, un tableau récapitulatif sera automatiquement créé pour chaque municipalité. Ce tableau récapitulatif permettra aux responsables de la municipalité de passer en revue les résultats de la mesure de la performance pour chaque domaine de prestation des services locaux.

Les municipalités de palier inférieur et de palier supérieur assurent la prestation de services différents, bien que reliés. Ce sont les municipalités du palier qui assure la prestation d'un service qui devront, sauf exception, entrer les données relatives à la mesure de la performance sur le RIF et en rendre compte aux contribuables. Les municipalités de comté et les municipalités régionales se chargeront par exemple des données et des mesures relatives aux routes de comté et aux routes régionales, tandis que les municipalités de palier inférieur se chargeront des données et des mesures relatives aux routes locales.

Voici, à titre de suggestion, comment les municipalités pourraient procéder pour satisfaire aux exigences du programme :

- imprimer les définitions détaillées figurant sur le disque joint à ce manuel;
- distribuer ces définitions aux services et au personnel compétents;
- déterminer quelles sont les données dont elles disposent déjà et quelles sont celles qu'il leur reste à recueillir;
- rassembler les données de 2000 (comme pour les RIF des années précédentes, les données statistiques ne devront pas être examinées ni vérifiées par un vérificateur; le personnel des services municipaux compétents devrait pouvoir assez facilement recueillir les données nécessaires à la mesure de la performance);
- consulter le manuel d'instructions du RIF (les tableaux ajoutés au RIF pour la mesure de la performance et les parties du manuel d'instructions du RIF portant sur ces tableaux seront disponibles sur l'Internet début 2001);
- entrer les données de 2000 sur le RIF par l'intermédiaire de l'Internet d'ici le 30 avril 2001;
- rendre compte à leurs contribuables d'ici le 30 juin 2001 des résultats de la mesure de leur performance de 2000.

Pourquoi utiliser le RIF?

- Les municipalités se servent déjà du RIF pour communiquer au ministère certaines données financières et statistiques.
- Les données entrées sur le RIF représentent une bonne partie des données requises pour les mesures de l'efficience des services municipaux, ce qui minimise les nouvelles collectes de données.
- Dans la mesure du possible, le RIF transposera automatiquement les données entrées ailleurs aux tableaux relatifs à la mesure de la performance, de sorte à minimiser également l'entrée des données par les municipalités.
- Le RIF est accessible sur l'Internet, ce qui en facilite beaucoup la distribution et la révision.
- Les calculs des municipalités seront corrects et uniformes, de sorte que les données pourront être mises en commun sans problème.

Il importera que les municipalités notent bien comment elles auront recueilli les données nécessaires à la mesure de la performance et où elles auront pris ces données. Cela leur permettra d'éviter les incohérences et les incompatibilités au niveau de leurs procédures d'une année à l'autre, et donc d'améliorer l'intégrité des données.

Le compte rendu aux contribuables

Teneur du compte rendu : Selon le Programme de mesure de la performance des services municipaux, les municipalités devront communiquer les résultats de la mesure de la performance de leurs services à leurs contribuables d'ici le 30 juin 2001.

Modes de communication des résultats : Les municipalités pourront communiquer leurs résultats à leurs contribuables comme bon leur semble. Quelques possibilités qui viennent à l'esprit a priori sont :

- un envoi par la poste à tous les contribuables ou à tous les ménages,
- un encart ajouté aux factures d'impôt foncier,
- une annonce dans les journaux locaux,
- une publication sur le site web de la municipalité.

Les municipalités pourront, à leur gré, combiner plusieurs de ces méthodes ou en utiliser d'autres en complément. Peu importe la ou les méthodes qu'une municipalité utilisera pour faire connaître ses résultats, elle devra s'assurer que son compte rendu est clair, concis et rédigé en langage simple.

Modèle de rapport : Avant la date limite de présentation des premiers comptes rendus aux contribuables, le ministère des Affaires municipales et du Logement communiquera aux municipalités le modèle de rapport qu'elles devront utiliser pour présenter leurs données. Les municipalités pourront ajouter des résultats à ceux qu'elles seront tenues de présenter ou les inclure dans d'autres de leurs publications, par exemple leur rapport annuel.

Les échanges d'information concernant les résultats de la mesure de la performance

La comparaison de ces données peut aider les responsables municipaux et les contribuables à prendre conscience des pratiques adoptées par d'autres municipalités qui mériteraient d'être imitées. Les données brutes se rapportant uniquement à la performance durant l'année écoulée risquent de n'être guère

Le calendrier de mise en œuvre

- **Le RIF 2000 et ses tableaux relatifs à la mesure de la performance seront disponibles sur l'Internet, et ce début 2001.**
- **Toutes les municipalités de l'Ontario vont devoir recueillir des données précises se rapportant à leur exercice 2000 et les communiquer au ministère dans leurs RIF d'ici le 30 avril 2001.**
- **Le tableur du RIF calculera automatiquement les différentes mesures de la performance. Les municipalités pourront passer leurs résultats en revue sur le nouveau tableau récapitulatif des mesures de la performance avant de les faire suivre au ministère.**
- **Les municipalités feront un premier compte rendu de leur performance à leurs contribuables d'ici le 30 juin 2001, puis une fois par année.**

Il importera que les municipalités notent bien comment elles auront recueilli les données nécessaires à la mesure de la performance et où elles auront pris ces données. Cela leur permettra d'éviter les incohérences et les incompatibilités au niveau de leurs procédures d'une année à l'autre, et donc d'améliorer l'intégrité des données.

Le compte rendu aux contribuables

Teneur du compte rendu : Selon le Programme de mesure de la performance des services municipaux, les municipalités devront communiquer les résultats de la mesure de la performance de leurs services à leurs contribuables d'ici le 30 juin 2001.

Modes de communication des résultats : Les municipalités pourront communiquer leurs résultats à leurs contribuables comme bon leur semble. Quelques possibilités qui viennent à l'esprit a priori sont :

- un envoi par la poste à tous les contribuables ou à tous les ménages,
- un encart ajouté aux factures d'impôt foncier,
- une annonce dans les journaux locaux,
- une publication sur le site web de la municipalité.

Les municipalités pourront, à leur gré, combiner plusieurs de ces méthodes ou en utiliser d'autres en complément. Peu importe la ou les méthodes qu'une municipalité utilisera pour faire connaître ses résultats, elle devra s'assurer que son compte rendu est clair, concis et rédigé en langage simple.

Modèle de rapport : Avant la date limite de présentation des premiers comptes rendus aux contribuables, le ministère des Affaires municipales et du Logement communiquera aux municipalités le modèle de rapport qu'elles devront utiliser pour présenter leurs données. Les municipalités pourront ajouter des résultats à ceux qu'elles seront tenues de présenter ou les inclure dans d'autres de leurs publications, par exemple leur rapport annuel.

Les échanges d'information concernant les résultats de la mesure de la performance

La comparaison de ces données peut aider les responsables municipaux et les contribuables à prendre conscience des pratiques adoptées par d'autres municipalités qui mériteraient d'être imitées. Les données brutes se rapportant uniquement à la performance durant l'année écoulée risquent de n'être guère

Le calendrier de mise en œuvre

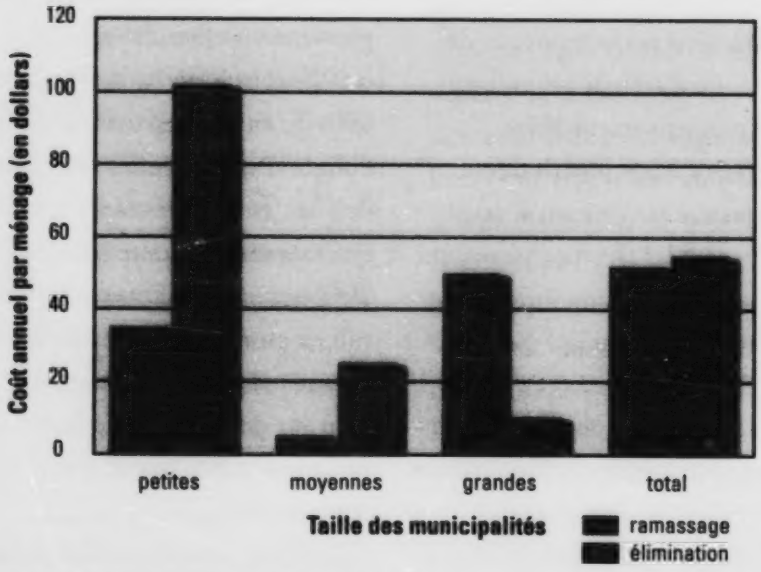
- Le RIF 2000 et ses tableaux relatifs à la mesure de la performance seront disponibles sur l'Internet, et ce début 2001.
- Toutes les municipalités de l'Ontario vont devoir recueillir des données précises se rapportant à leur exercice 2000 et les communiquer au ministère dans leur RIF d'ici le 30 avril 2001.
- Le tableur du RIF calculera automatiquement les différentes mesures de la performance. Les municipalités pourront passer leurs résultats en revue sur le nouveau tableau récapitulatif des mesures de la performance avant de les faire suivre au ministère.
- Les municipalités feront un premier compte rendu de leur performance à leurs contribuables d'ici le 30 juin 2001, puis une fois par année.

parlantes, à moins d'être comparées à d'autres données. Il s'agira plutôt de comparer la performance réelle d'une année à la performance visée par la municipalité au départ : cette comparaison est celle que les municipalités qui procèdent à la mesure de leur performance font le plus souvent. Les municipalités pourront aussi comparer leurs résultats dans le temps, afin de voir s'il s'y dessine des tendances. C'est une méthode généralement retenue par les municipalités qui ont plusieurs années d'expérience de la mesure de la performance.

Le Programme de mesure de la performance des services municipaux facilitera ce type de comparaisons entre les municipalités offrant à ces dernières une chose qu'elles n'ont encore jamais eue, à savoir l'accès à des données uniformes sur leurs performances respectives qui peuvent les aider à améliorer leurs façons de faire. En effet, les municipalités sont vivement encouragées à faire connaître leurs résultats en matière de performance à d'autres municipalités similaires et à les comparer aux leurs, afin de déterminer quels aspects de la prestation de leurs services elles pourraient améliorer.

Les échanges d'information concernant leurs résultats aideront les municipalités à repérer les meilleures pratiques des unes et des autres.

Figure 3 : Dépenses des municipalités dans les neuf domaines clés*



* D'après les données des RIF de 1998

Cette mise en lumière des meilleures pratiques est l'un des avantages remarquables de ce programme. Les résultats de la mesure de la performance mettront en évidence des coûts unitaires a priori plus bas ou des degrés d'efficacité supérieurs chez certaines municipalités. Ces écarts pourront dans certains cas être attribués à des facteurs sur lesquels les municipalités n'ont aucun contrôle, par exemple leur emplacement, leur topographie, le climat ou la conjoncture économique. Parfois, ils seront toutefois directement liés aux stratégies et aux méthodes que certaines municipalités utilisent dans la prestation de leurs services et dont d'autres auraient tout intérêt à s'inspirer. Comme des personnes qui entretiendraient de rapports de bon voisinage, les municipalités peuvent échanger des idées sur la façon d'améliorer leur performance et de faire de leur collectivité un endroit où il fait toujours mieux vivre.

Les municipalités fonctionnent toutes dans des circonstances assez particulières et les facteurs locaux qui influent sur leur performance varient. C'est pourquoi, tel qu'indiqué plus haut, le RIF comportera une page spéciale réservée aux observations et notes que les municipalités pourront vouloir y inclure pour souligner l'impact de ces facteurs sur leur performance.

III. Les données servant à la mesure de la performance des services municipaux

Le Programme de mesure de la performance des services municipaux porte tant sur l'efficience que sur l'efficacité de la prestation des services municipaux. Les municipalités doivent s'efforcer de mettre ces deux éléments en balance, car l'un souffre souvent quand trop d'attention est portée sur l'autre. Il est fort possible, par exemple, qu'une municipalité réussisse à ramener ses coûts unitaires au niveau le plus bas pour l'ensemble de la province – mais que cela se traduise par une détérioration de la qualité de ses services à un point que sa population juge inacceptable. Pareillement, il est tout à fait concevable qu'une municipalité parvienne à offrir des services d'une qualité tout à fait extraordinaire, mais qu'en contrepartie, elle soit obligée d'appliquer des taux d'imposition et des redevances d'utilisation qui lui enlèvent toute compétitivité à long terme. Pour arriver à un juste milieu entre ces deux extrêmes, les municipalités doivent s'appuyer aussi bien sur des mesures de l'efficience que sur des mesures de l'efficacité de leurs services.

Ces deux aspects de la mesure de la performance se prêtent à plusieurs

permutations pour tenter d'améliorer la performance générale d'une municipalité :

- augmenter l'efficacité tout en réduisant le coût unitaire;
- augmenter l'efficacité en maintenant le coût unitaire;
- réduire le coût unitaire tout en préservant l'efficacité;
- augmenter l'efficacité avec, en parallèle, une hausse proportionnellement moindre du coût unitaire;
- réduire l'efficacité avec, en parallèle, une baisse proportionnellement plus élevée du coût unitaire.

Il y a fort à parier que la plupart des municipalités pencheraient en faveur de la première option et que la dernière option aurait la faveur du plus petit nombre, mais le fait est que toutes ces options peuvent contribuer à une amélioration globale de la performance.

La mesure de la performance incite les contribuables et les municipalités à se demander pourquoi les résultats réels obtenus par ces dernières diffèrent des résultats qu'elles espéraient obtenir. Prenez par exemple le simple cas de figure ci-après et posez-vous la question : « De ces deux résultats, la mesure A est-elle le reflet d'une *bonne* et la figure B d'une *mauvaise* performance? »

Figure 4 : Deux résultats préliminaires

	Performance attendue	Performance réelle
Mesure A	100	125
Mesure B	100	75

En réalité, c'est impossible à dire sans regarder les choses de plus près. Il est bien connu que les données financières à elles seules ne suffisent pas à juger d'une situation. Il faut bien comprendre les éléments sous-jacents à toutes les statistiques financières avant d'arrêter son opinion et de décider de la façon d'améliorer des résultats financiers. La *même chose* vaut pour la mesure de la performance. Les municipalités devront étudier les écarts entre les résultats qu'elles comptaient atteindre et leurs résultats réels, les tendances qui se dessinent à plus long terme et leur performance par rapport à d'autres municipalités avant de décider de ce qu'elles pourraient ou devraient faire ou changer, s'il y a lieu, pour améliorer leur performance. La mesure de la performance fait ressortir les domaines dans lesquels il y a matière à amélioration.

Dans le cas présenté à la Figure 4, il se pourrait que les attentes pour l'élément A aient été trop modestes ou que la municipalité ait bénéficié d'un concours de circonstances propice à une performance hors normes. Il se pourrait aussi bien entendu que la

La mesure de la performance en elle-même fait seulement ressortir les domaines dans lesquels il y a matière à amélioration.

Cette mise en lumière des meilleures pratiques est l'un des avantages remarquables de ce programme. Les résultats de la mesure de la performance mettront en évidence des coûts unitaires a priori plus bas ou des degrés d'efficacité supérieurs chez certaines municipalités. Ces écarts pourront dans certains cas être attribués à des facteurs sur lesquels les municipalités n'ont aucun contrôle, par exemple leur emplacement, leur topographie, le climat ou la conjoncture économique. Parfois, ils seront toutefois directement liés aux stratégies et aux méthodes que certaines municipalités utilisent dans la prestation de leurs services et dont d'autres auraient tout intérêt à s'inspirer. Comme des personnes qui entretiendraient de rapports de bon voisinage, les municipalités peuvent échanger des idées sur la façon d'améliorer leur performance et de faire de leur collectivité un endroit où il fait toujours mieux vivre.

Une chose que toutes les municipalités de l'Ontario ont en commun, c'est leur détermination à offrir à leurs contribuables les services les plus efficients et les plus efficaces possibles.

Les municipalités fonctionnent toutes dans des circonstances assez particulières et les facteurs locaux qui influent sur leur performance varient. C'est pourquoi, tel qu'indiqué plus haut, le RIF comportera une page spéciale réservée aux observations et notes que les municipalités pourront vouloir y inclure pour souligner l'impact de ces facteurs sur leur performance.

III. Les données servant à la mesure de la performance des services municipaux

Le Programme de mesure de la performance des services municipaux porte tant sur l'efficience que sur l'efficacité de la prestation des services municipaux. Les municipalités doivent s'efforcer de mettre ces deux éléments en balance, car l'un souffre souvent quand trop d'attention est portée sur l'autre. Il est fort possible, par exemple, qu'une municipalité réussisse à ramener ses coûts unitaires au niveau le plus bas pour l'ensemble de la province – mais que cela se traduise par une détérioration de la qualité de ses services à un point que sa population juge inacceptable. Pareillement, il est tout à fait concevable qu'une municipalité parvienne à offrir des services d'une qualité tout à fait extraordinaire, mais qu'en contrepartie, elle soit obligée d'appliquer des taux d'imposition et des redevances d'utilisation qui lui enlèvent toute compétitivité à long terme. Pour arriver à un juste milieu entre ces deux extrêmes, les municipalités doivent s'appuyer aussi bien sur des mesures de l'efficience que sur des mesures de l'efficacité de leurs services.

Ces deux aspects de la mesure de la performance se prêtent à plusieurs

permutations pour tenter d'améliorer la performance générale d'une municipalité :

- augmenter l'efficacité tout en réduisant le coût unitaire;
- augmenter l'efficacité en maintenant le coût unitaire;
- réduire le coût unitaire tout en préservant l'efficacité;
- augmenter l'efficacité avec, en parallèle, une hausse proportionnellement moindre du coût unitaire;
- réduire l'efficacité avec, en parallèle, une baisse proportionnellement plus élevée du coût unitaire.

Il y a fort à parier que la plupart des municipalités pencheraient en faveur de la première option et que la dernière option aurait la faveur du plus petit nombre, mais le fait est que toutes ces options peuvent contribuer à une amélioration globale de la performance.

La mesure de la performance incite les contribuables et les municipalités à se demander pourquoi les résultats réels obtenus par ces dernières diffèrent des résultats qu'elles espéraient obtenir. Prenez par exemple le simple cas de figure ci-après et posez-vous la question : « De ces deux résultats, la mesure A est-elle le reflet d'une *bonne* et la figure B d'une *mauvaise* performance? »

Figure 4 : Deux résultats préliminaires

	Performance attendue	Performance réelle
Mesure A	100	125
Mesure B	100	75

En réalité, c'est impossible à dire sans regarder les choses de plus près. Il est bien connu que les données financières à elles seules ne suffisent pas à juger d'une situation. Il faut bien comprendre les éléments sous-jacents à toutes les statistiques financières avant d'arrêter son opinion et de décider de la façon d'améliorer des résultats financiers. La *même chose* vaut pour la mesure de la performance. Les municipalités devront étudier les écarts entre les résultats qu'elles comptaient atteindre et leurs résultats réels, les tendances qui se dessinent à plus long terme et leur performance par rapport à d'autres municipalités avant de décider de ce qu'elles pourraient ou devraient faire ou changer, s'il y a lieu, pour améliorer leur performance. La mesure de la performance fait ressortir les domaines dans lesquels il y a matière à amélioration.

Dans le cas présenté à la Figure 4, il se pourrait que les attentes pour l'élément A aient été trop modestes ou que la municipalité ait bénéficié d'un concours de circonstances propice à une performance hors normes. Il se pourrait aussi bien entendu que la

La mesure de la performance en elle-même fait seulement ressortir les domaines dans lesquels il y a matière à amélioration.

municipalité ait accompli un véritable tour de force. Ou encore, tout simplement, il se pourrait qu'elle ait amélioré ses résultats grâce à de nouvelles méthodes ou à une concentration de ses efforts sur une tranche particulière de la population. Pour ce qui est des attentes concernant l'élément B, il se pourrait qu'elles aient été trop ambitieuses ou que la municipalité ait été confrontée à des circonstances auxquelles elle ne pouvait rien, mais qui l'ont empêchée d'atteindre ses objectifs. Bien sûr, il n'est pas impossible non plus que la municipalité ait fait des erreurs (p. ex., en utilisant des données erronées) et que ses résultats s'en soient ressentis.

Lorsque leur performance n'est pas à la hauteur de leurs attentes ou qu'au contraire, elle les dépasse, les municipalités doivent déterminer pourquoi il en est ainsi.

Lorsqu'il est question de mesure de la performance, il faut s'abstenir de tirer des conclusions hâtives. Les municipalités doivent déterminer pourquoi les résultats ont dépassé les attentes dans un cas et pourquoi ils ont été décevants dans l'autre.

Il faut aussi comprendre que les deux situations présentées dans le cas de figure méritent qu'on s'y arrête. Une municipalité qui découvrirait qu'un résultat n'est pas à la hauteur de ses attentes sera certainement intéressée à aller au fond des choses pour savoir comment faire mieux à l'avenir. Elle a tout autant intérêt à se pencher sur les résultats qui seraient meilleurs que ce à quoi elle s'attendait, de sorte à améliorer ses chances de faire aussi bien une autre fois et à repérer des pratiques qui mériteraient d'être transposées à d'autres services.

L'analyse des résultats

Dans les premiers temps, il se peut que les analyses auxquelles les municipalités soient en mesure de soumettre leurs données de performance soient limitées et ce, soit parce qu'elles ne disposent pas d'assez de données pour permettre des comparaisons internes, soit parce qu'elles n'ont pas l'habitude de faire des parallèles avec d'autres municipalités. Il existe toutefois des techniques d'analyse très simples qui peuvent s'avérer utiles pour cerner les domaines dans lesquels les municipalités pourraient facilement améliorer leur performance.

Comparer les performances Il n'y a guère de geste plus simple et plus utile que d'échanger des données sur la performance avec d'autres municipalités. Une municipalité est tout à fait en droit de se demander pourquoi certaines municipalités semblent avoir atteint des degrés d'efficience et d'efficacité supérieurs aux siens et s'il n'y a pas quelque chose que ces municipalités font dont elle pourrait s'inspirer pour améliorer sa propre performance. Même si les écarts finissent par s'expliquer par des facteurs auxquels la municipalité ne peut rien, les

échanges de données gardent leur utilité tant pour ses responsables que pour ses contribuables, en ce sens qu'ils les aident à mieux comprendre la performance locale à la lumière de leurs circonstances particulières.

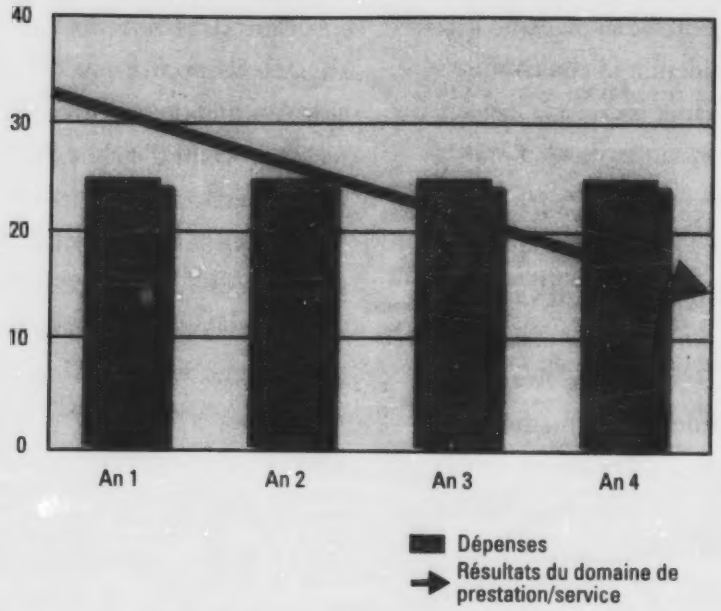
Rapprochement entre les résultats attendus et les résultats réels Illustrée à la Figure 4, il s'agit là d'une méthode simple mais efficace d'analyser les résultats. Avant de pouvoir utiliser cette méthode, les municipalités doivent se fixer des objectifs en matière de performance. Pour établir de tels objectifs, une municipalité peut tenir compte de plusieurs facteurs :

- Sa performance passée – même les municipalités qui n'ont jamais officiellement mesuré leur performance disposent en général de données dont elles peuvent déduire leur performance passée.
- La performance d'autres organismes ou municipalités similaires.
- Les normes de performance établies à l'issue d'études techniques détaillées.
- Les documents disponibles auprès d'associations du secteur public ou privé dont il serait possible de tirer des performances moyennes ou des données comparatives.
- Les recherches sur les besoins de la population, en ayant recours à des enquêtes, des groupes de discussion, des groupes consultatifs, etc.

Le fait de se fixer des objectifs en matière de performance ne garantit en rien que ces objectifs seront atteints. Il importe que les objectifs et les normes de performance soient réalistes. Avant d'établir des objectifs pour l'exercice à venir, les municipalités doivent examiner leurs plans stratégiques ou autres plans à long terme, leur situation financière, les grandes priorités de leur conseil municipal, la demande en services, les variables environnementales, etc.

L'évolution dans le temps Il s'agit là d'une autre technique d'analyse aussi précieuse qu'elle est simple. Sauf rares exceptions, la performance d'une municipalité ne change pas du tout au tout d'une année à l'autre, mais évolue plutôt petit à petit, en bien ou en mal. Avec le temps, une amélioration ou un déclin mineur qui se poursuit d'année en année peut faire une grosse différence. Il suffit pour s'en convaincre de regarder la Figure 5. Un service dont les dépenses ne dépassent pas son affectation budgétaire n'attire guère l'attention. Toutefois, s'il demande une hausse de son financement, il fera l'objet d'un examen attentif. Qu'arriverait-il par contre si ses résultats avaient connu une baisse lente, mais inexorable, alors que les dépenses sont restées inchangées (Figure 5)? L'écart qui en résulte est tout aussi grand que celui

Figure 5 :
L'évolution dans le temps (exemple de tendance à surveiller par le conseil)



que créerait la hausse de financement, mais cette évolution risque de passer inaperçue faute de mesures de la performance régulières.

Il se peut qu'une municipalité recueille des données pour la mesure de sa performance pendant des années avant qu'une tendance de ce type ne se dessine. Les mesures retenues pour le Programme de mesure de la performance des services municipaux l'ont été en partie parce qu'elles portent sur des données auxquelles la plupart des municipalités ont très facilement accès. Il s'ensuit que la plupart des municipalités qui le voudraient seraient en mesure de reconstruire leur performance passée et donc son évolution dans le temps.

Résumé

Rappelez-vous un instant l'exemple de la municipalité régionale d'Ottawa-Carleton donné au début de ce manuel. Le système de mesure de la performance et de planification dont la municipalité s'est dotée pour surveiller ses canalisations d'eau l'hiver s'est avéré très utile à l'amélioration de sa performance en général. Il a aussi servi à établir les priorités du programme d'immobilisations dans la région. La mesure de la performance peut s'avérer très utile pour établir l'ordre de priorité des dépenses d'immobilisations.

Le Programme de mesure de la performance des services municipaux fournit aux municipalités une série

de mesures de la performance uniformes se rapportant à quelques domaines clés de la prestation des services. Les mesures retenues dans un premier temps seront ultérieurement révisées et complétées, et les domaines de prestation de services auxquels elles s'appliquent seront élargis. Dès 2001, l'ensemble des municipalités ontariennes pourront commencer à mesurer leur performance et à se constituer une base de données commune à l'échelle de la province. Ces mesures aideront les municipalités à cerner les domaines dans lesquels il y a matière à amélioration et les meilleures pratiques qu'elles ont intérêt à imiter. Il ne fait aucun doute qu'il y a toujours une municipalité quelque part en Ontario qui a trouvé un nouveau moyen d'améliorer l'efficacité et l'efficience de la prestation de ses services. La mesure de la performance et la diffusion de ses résultats aboutissent à une exploitation systématique de la richesse des connaissances et du savoir-faire des municipalités, pour le mieux-être de toutes les collectivités de la province.

Le Programme de mesure de la performance des services municipaux a aussi pour but de renforcer la responsabilisation du gouvernement envers les contribuables. Il permettra aux contribuables de se faire une meilleure idée de la performance des municipalités, qui pourront pour leur part se fixer des objectifs en vue d'une amélioration continue de leurs services.

Le principal objectif du gouvernement, agissant pour le compte des contribuables, devrait toujours être la prestation des services les meilleurs et les plus sécuritaires possible, présentant un rapport coût-efficacité optimal, associée à une responsabilisation claire et nette. La mesure de la performance est bien plus que la présentation annuelle de données. Elle peut s'avérer utile à bien des titres et peut contribuer directement à l'amélioration de la qualité de vie dans les municipalités de l'Ontario.

Tous les paliers de gouvernement sont tenus vis-à-vis des contribuables de tout mettre en œuvre pour trouver des façons nouvelles et améliorées de gérer leurs affaires.

Le gouvernement de l'Ontario a assuré les municipalités de son appui dans la mise en œuvre de ce programme. En plus de la documentation qu'il a mise au point, y compris le présent manuel et le disque qui l'accompagne, il diffusera de l'information et organisera des séances de formation aux quatre coins de la province. Il établira par ailleurs des processus de consultation et de rétroaction visant le perfectionnement continu des mesures et du programme.

Partie 2 - Les mesures de la performance individualisées et leurs avantages pour les municipalités

Les municipalités voudront peut-être mettre au point des mesures de la performance portant sur des activités plus détaillées ou sur d'autres domaines de prestation de services, pour compléter les mesures présentement prévues par le programme et pour tenir compte de leur situation locale particulière, le cas échéant.

La présente section décrit une méthode générale de création de mesures de la performance en complément de celles prévues par le ministère dans son Programme de mesure de la performance des services municipaux. Cette méthode peut s'appliquer à n'importe quel service assuré tant par une municipalité de palier inférieur que par une municipalité de palier supérieur. Elle comporte trois étapes très simples d'analyse d'un service ou programme, à savoir :

1. **définir l'objectif du service;**
2. **énoncer les résultats clés visés par le service;**
3. **choisir les mesures de la performance adaptées aux résultats visés.**

Il s'agit là de la méthode de création de mesures de la performance la plus répandue au sein des gouvernements de nos jours. Elle permet de rassembler des données sur la performance très variées susceptibles d'informer un grand nombre de prises de décisions au sein des municipalités, notamment celles qui portent sur la planification stratégique, la planification opérationnelle, la budgétisation ou encore l'évaluation des services ou de la performance.

I. La mise au point de mesures de la performance individualisées

1. Définir l'objectif du service

Étant donné que la mesure de la performance des services municipaux vise à faciliter l'atteinte des objectifs de ces services, les municipalités doivent d'abord s'assurer de bien connaître les objectifs en question. Ces objectifs sont parfois qualifiés de mission, de vision ou de résultat. Quel que soit le terme utilisé, leur énoncé doit être court et clair, de sorte à ce que même une personne peu familière avec le service comprenne bien de quoi il s'agit (voir les exemples présentés à la Figure 7). L'énoncé de l'objectif précise ce que

le service cherche à accomplir à long terme et répond aux trois questions suivantes :
En QUOI consiste le service?
À QUI s'adresse le service?
POURQUOI sa prestation est-elle nécessaire?

L'enfouissement des déchets

QUOI et QUI Ramasser et gérer les déchets solides des ménages, des commerces, des industries et des établissements
POURQUOI Pour protéger la santé publique et l'environnement

Les services de loisirs

QUOI et QUI Offrir des piscines et autres installations sportives et récréatives à l'ensemble de la population
POURQUOI Pour contribuer à la santé de la collectivité

Les services de renseignements et d'assistance téléphonique

QUOI et QUI Aménager un service central de renseignements et d'assistance pour la clientèle de la division des services d'information.
POURQUOI Pour optimiser le traitement de l'information et aider les clientes et clients à trouver une solution à leurs problèmes

2. Énoncer les résultats clés visés par le service

Les services municipaux sont complexes. Il serait possible de créer à leur égard une quantité infinie de mesures de la performance, mais cela ne ferait qu'engendrer plus de données que n'importe qui pourrait absorber. Ce qui compte, c'est de cerner les résultats que les municipalités ont besoin de mesurer. Il ne faut pas oublier que tous les services publics produisent des résultats différents. Ces résultats relèvent essentiellement de trois catégories (voir Figure 3) :

- **Les résultats ou l'efficience des services**
- **Les avantages ou retombées pour la clientèle**
- **Les résultats stratégiques**

Les trois catégories sont d'égale importance, car elles englobent à la fois les notions d'efficience et d'efficacité. Les résultats des services décrivent le volume de travail d'un service et son coût unitaire. Les avantages pour la clientèle abordent l'efficacité en termes de qualité ou d'avantages qu'un service présente aux yeux des personnes qui l'utilisent ou des contribuables en général. Les résultats stratégiques présentent l'efficacité en termes d'avantages à long terme des services pour l'ensemble de la municipalité.

Figure 6 : Les catégories de résultats

	Résultats des services (efficience)	Avantages/retombées pour la clientèle (efficacité)	Résultats stratégiques (efficacité)
Description	Résultats directs des activités	Résultats/avantages perçus par les clients individuellement	Résultats perçus par la collectivité
Exemples (transport en commun traditionnel)	Passagers accueillis, kilomètres parcourus	Horaires pratiques, coût abordable	Moins d'encombrement des voies de circulation
Principaux utilisateurs	Chef de service, personnel	Chefs de service, personnel, membres de la direction, membres du conseil municipal	Membres de la direction, membres du conseil municipal
Influence	Assez directe	Moins marquée, mais néanmoins assez forte	Indirecte, influences externes majeures
Mesure	Assez directe	Plus difficile	Très difficile

Figure 7 : Étapes 1 et 2 — Définir un objectif et les résultats visés

	Résultats des services (efficience)	Avantages/retombées pour la clientèle (efficacité)	Résultats stratégiques (efficacité)
L'enfouissement des déchets **Objectif :** Ramasser et gérer les déchets solides produits par les ménages, les commerces, les industries et les établissements de la municipalité pour protéger la santé publique et l'environnement.	Traitement des déchets solides	Délai de service raccourci Ramassage peu coûteux	Protection de la santé publique et de l'environnement Utilisation optimale des lieux d'enfouissement
Les services de loisirs **Objectif :** Offrir des piscines et autres installations sportives et récréatives à l'ensemble de la population pour contribuer à la santé de la collectivité.	Cours de natation Natation récréative Autres possibilités de conditionnement physique	Meilleure forme physique Possibilités de détente	Promotion d'un mode de vie sain
Les services de renseignements et d'assistance téléphoniques **Objectif :** Aménager un service central de renseignements et d'assistance téléphoniques pour la clientèle de la division des services d'information pour optimiser le traitement de l'information et aider les clientes et clients à trouver une solution à leurs problèmes.	Renseignements et services d'assistance offerts	Résolution de problèmes	Utilisation optimale des ressources informatiques

Les résultats visés par les municipalités peuvent varier par rapport à ces exemples, en nature comme en quantité. Les municipalités peuvent aussi regrouper leurs services en domaines de prestation plus limités ou au contraire plus vastes, suivant la gamme de services qu'elles offrent et d'autres priorités stratégiques ou organisationnelles.

Figure 8 : Étape 3 — Définir des mesures de la performance adaptées aux résultats visés

	Résultats des services (efficience)	Avantages/retombées pour la clientele (efficacite)	Résultats strategiques (efficacite)
L'enfouissement des déchets **Objectif :** Ramasser et gérer les déchets solides produits par les ménages, les commerces, les industries et les établissements de la municipalité pour protéger la santé publique et l'environnement.	Traitement des déchets solides • nombre de tonnes • coût par tonne • heures d'utilisation de l'équipement par tonne	Délai de service raccourci • durée moyenne d'attente avant la pesée • durée moyenne d'attente sur les postes de pesée Ramassage peu coûteux • redevance de déversement par tonne	Protection de la santé publique et de l'environnement Pourcentage des tests de surveillance élargie conformes aux normes environnementales Utilisation optimale des lieux d'enfouissement • coefficient moyen de déchets/volume • estimation du nombre d'années à courir avant saturation
Les services de loisirs **Objectif :** Offrir des piscines et autres installations sportives et récréatives à l'ensemble de la population pour contribuer à la santé de la collectivité.	Cours de natation • nombre de cours par ménage • coût par cours Natation récréative • nombre d'heures de natation par ménage • coût de l'heure Autres possibilités de conditionnement physique • nombre de cours par ménage • coût par cours	Meilleure forme physique • nombre de personnes participant à un cours dirigé par centaine de personnes dans la population • natation : pourcentage qui améliore sa technique • conditionnement physique : pourcentage qui améliore sa forme • pourcentage de classes pleines Possibilités de détente • nombre de personnes participant à des activités récréatives par centaine de personnes dans la population • pourcentage de participantes et de participants interrogés qui se disent très satisfaits des programmes de loisirs	Promotion d'un mode de vie sain • estimation du pourcentage de ménages de la municipalité qui ont utilisé ses installations de loisirs tant de fois ou plus durant l'année
Les services de renseignements et d'assistance téléphoniques **Objectif :** Aménager un service central de renseignements et d'assistance téléphoniques pour la clientèle de la division des services d'information pour optimiser le traitement de l'information et aider les clientes et clients à trouver une solution à leurs problèmes.	Renseignements et services d'assistance offerts • nombre de demandes de renseignements ou d'assistance par année • nombre moyen d'heures -personnes consacrées à une demande • durée d'attente moyenne avant que quelqu'un réponde	Résolution de problèmes • pourcentage de clientes et de clients interrogés qui disent qu'une solution satisfaisante a été trouvée à leur problème • durée moyenne écoulée entre le premier appel et la résolution du problème	Utilisation optimale des ressources informatiques • estimation du nombre d'heures-personnes perdues ou perturbées à cause de problèmes avec du matériel ou du logiciel informatique

Ces catégories sont directement liées aux objectifs d'un domaine de prestation de services :

Quel est le service?	→	**résultats des services (efficience)**
Quelle est sa clientèle?	→	**avantages/ retombées pour la clientèle (efficacité)**
À quel besoin répond le service?	→	**résultats stratégiques (efficacité)**

Des exemples illustrant le lien entre les résultats et l'objectif sont présentés à la Figure 4. Aucun indicateur n'a encore été établi à ce jour. La prochaine étape sera la mesure de la performance.

3. Choisir des mesures de la performance adaptées aux résultats visés

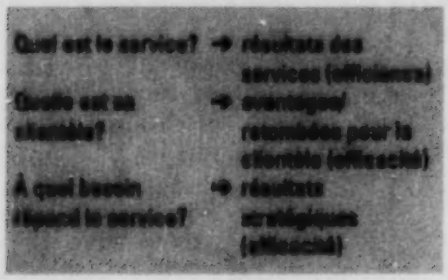
Une fois que les municipalités ont défini les objectifs de leurs services et les résultats clés qu'elles en attendent, elles peuvent passer à la création des mesures de la performance qui leur permettront de surveiller et de mesurer les résultats réels produits par leurs services et donc d'évaluer leur performance. Après les deux premières étapes, les mesures de la performance vont dans bien des cas sembler évidentes. Si la mesure directe des résultats est parfois difficile, il est vrai aussi qu'il est souvent possible de mesurer les résultats indirectement. Une mesure indirecte de l'efficacité d'un programme de prévention des incendies serait par exemple une baisse dans la fréquence des incendies.

Il arrive que les mesures de la performance soient exprimées en chiffres bruts, mais en général, elles le sont en pourcentages ou en coefficients, car cela facilite les comparaisons. Comme on l'a déjà mentionné, les données sur la performance sont surtout utiles lorsqu'elles se prêtent à des parallèles, autrement dit des comparaisons, notamment en ce qui a trait aux résultats attendus par rapport aux résultats réels, à l'évolution dans le temps ou encore aux résultats obtenus par d'autres municipalités.

La mesure de la performance peut prendre diverses formes. Les méthodes utilisées incluent :

- les sondages d'opinion, notamment sur l'indice de satisfaction à l'égard d'un service,
- les rapports d'inspection,
- les évaluations par des observateurs,
- les statistiques reflétant la demande (p. ex., les listes d'attente),
- les statistiques reflétant l'utilisation,
- les systèmes et installations de chronométrage ou d'horodatage,
- les résultats de tests,
- les rapports d'avancement de projets,
- l'évaluation des participantes et des participants à un programme,

Ces catégories sont directement liées aux objectifs d'un domaine de prestation de services :



Des exemples illustrant le lien entre les résultats et l'objectif sont présentés à la Figure 4. Aucun indicateur n'a encore été établi à ce jour. La prochaine étape sera la mesure de la performance.

3. Choisir des mesures de la performance adaptées aux résultats visés

Une fois que les municipalités ont défini les objectifs de leurs services et les résultats clés qu'elles en attendent, elles peuvent passer à la création des mesures de la performance qui leur permettront de surveiller et de mesurer les résultats réels produits par leurs services et donc d'évaluer leur performance. Après les deux premières étapes, les mesures de la performance vont dans bien des cas sembler évidentes. Si la mesure directe des résultats est parfois difficile, il est vrai aussi qu'il est souvent possible de mesurer les résultats indirectement. Une mesure indirecte de l'efficacité d'un programme de prévention des incendies serait par exemple une baisse dans la fréquence des incendies.

Il arrive que les mesures de la performance soient exprimées en chiffres bruts, mais en général, elles le sont en pourcentages ou en coefficients, car cela facilite les comparaisons. Comme on l'a déjà mentionné, les données sur la performance sont surtout utiles lorsqu'elles se prêtent à des parallèles, autrement dit des comparaisons, notamment en ce qui a trait aux résultats attendus par rapport aux résultats réels, à l'évolution dans le temps ou encore aux résultats obtenus par d'autres municipalités.

La mesure de la performance peut prendre diverses formes. Les méthodes utilisées incluent :

- les sondages d'opinion, notamment sur l'indice de satisfaction à l'égard d'un service,
- les rapports d'inspection,
- les évaluations par des observateurs,
- les statistiques reflétant la demande (p. ex., les listes d'attente),
- les statistiques reflétant l'utilisation,
- les systèmes et installations de chronométrage ou d'horodatage,
- les résultats de tests,
- les rapports d'avancement de projets,
- l'évaluation des participantes et des participants à un programme,

- les données démographiques, sociales, économiques et culturelles disponibles auprès de Statistique Canada et d'autres organismes similaires,
- les comptes rendus d'incidents ou rapports de police,
- les données déclarées par les clientes et clients, le cas échéant,
- les sorties d'appareils de mesure et de surveillance.

Il ne faut pas oublier de mesurer la qualité au même titre que la quantité. L'interprétation des résultats doit porter sur la quantité et la qualité des services fournis. La qualité a différentes connotations suivant les programmes, mais essentiellement, un service de qualité est un service qui répond aux besoins de sa clientèle ou des contribuables. La méthode de mesure de la performance décrite aborde explicitement les avantages ou les retombées des services pour leur clientèle. Des exemples classiques de mesures de la qualité sont les taux d'erreur, les plaintes ou les compliments reçus, la fréquence des services, la durée d'attente, la courtoisie et l'équité.

II. Les avantages pour les municipalités de la mesure de la performance de leurs services

La création, la mise en œuvre et l'utilisation des mesures de la performance appellent un engagement de la part des élus publics et du personnel des municipalités. Pour peu que cet engagement soit pris, les avantages de la mesure de la performance ne se font plus guère attendre.

Tout d'abord, la mesure de la performance peut aider une municipalité à mieux fixer ses priorités. Elle l'aide à établir un ordre de priorité parmi ses activités ou services et à y affecter des ressources (y compris le temps et l'attention des dirigeants) en fonction de la satisfaction des besoins de ses clientes et clients.

Deuxièmement, la mesure de la performance change toute l'optique dans laquelle la municipalité fonctionne. Elle se concentre non plus seulement comme avant sur les services, mais sur les résultats qu'ils produisent. La prestation de services peut être modifiée ou peaufinée à intervalles réguliers pour répondre à l'évolution des besoins de la population. L'attention primordiale accordée à la clientèle incite les organismes à s'en remettre davantage à la coopération et aux partenariats qu'à la réglementation et à la prestation de services.

Troisièmement, la mesure de la performance stimule l'innovation. Les chefs de service ne sont plus soucieux seulement de savoir *comment* une tâche est accomplie, mais ce qu'elle a

permis d'accomplir. Ainsi les chefs de service peuvent se consacrer davantage à leur rôle de dirigeants et motiver leur personnel à trouver ou à essayer de nouvelles façons de faire pour atteindre les résultats visés.

Quatrièmement, la responsabilisation envers le conseil municipal, la haute direction et les contribuables est améliorée, vu qu'il est possible de leur rendre compte de façon succincte de la performance des services dans un domaine donné. Cela libère les responsables des municipalités pour se consacrer à la prise de décisions mieux informées.

Parallèlement, la mesure de la performance permet aux dirigeantes et dirigeants de déléguer leurs pouvoirs en toute confiance, étant donné que leurs attentes en matière de résultats sont clairement établies et qu'ils disposent d'un outil pour mesurer les résultats réellement obtenus. Qui plus est, le public comprend mieux à quoi ses impôts sont consacrés.

Enfin, et surtout, la mesure de la performance contribue à améliorer la prestation des services municipaux du fait qu'elle entraîne l'établissement d'objectifs et leur suivi efficace. Elle aide les chefs de service à repérer rapidement les services à l'égard desquels des améliorations s'imposent ou qui peuvent au contraire servir de modèles dans d'autres domaines de prestation. Comme tout chef de service le sait, pour améliorer la performance, il suffit bien souvent d'établir des objectifs clairs et précis.

Renseignements

Pour en savoir plus sur le Programme de mesure de la performance des services municipaux ou pour obtenir d'autres renseignements, veuillez communiquer avec l'un des bureaux des services aux municipalités ou avec la Direction des services de soutien aux municipalités du ministère des Affaires municipales et du Logement, dont les coordonnées figurent ci-après. On peut aussi trouver d'autres renseignements sur le site web du ministère, www.mah.gov.on.ca.

Bureau des services aux municipalités - Région du Centre

777, rue Bay, 14e étage
Toronto ON M5G 2E5
Renseignements généraux :
(416) 585-6226
Sans frais : 1-800-668-0230
Télécopieur : (416) 585-6882
Courriel :
MSO.CENTRAL@mah.gov.on.ca

Bureau des services aux municipalités - région du Sud-ouest

659, chemin Exeter, 2e étage
London ON N6E 1L3
Renseignements généraux :
(519) 873-4020
Sans frais : 1-800-265-4736
Télécopieur : (519) 873-4018

Bureau des services aux municipalités - Région de l'Est

8 Estate Lane
Rockwood House
Kingston ON K7M 9A8
Renseignements généraux :
(613) 548-4304
Sans frais : 1-800-267-9438
Télécopieur : (613) 548-6822

Bureau des services aux municipalités - Région du Nord-est

159, rue Cedar, bureau 401
Sudbury ON P3E 6A5
Renseignements généraux :
(705) 564-0120
Sans frais : 1-800-461-1193
Télécopieur : (705) 564-6863

Bureau des services aux municipalités - Région du Nord-ouest

435, rue James Sud, bureau 223
Thunder Bay ON P7E 6S7
Renseignements généraux :
(807) 475-1651
Sans frais : 1-800-465-5027
Télécopieur : (807) 475-1196

Ministère des Affaires municipales et du Logement

Direction des services de soutien aux municipalités
777, rue Bay, 11e étage
Toronto ON M5G 2E5
Renseignements généraux :
(416) 585-7296
Télécopieur : (416) 585-7548

Ministère des Affaires municipales et du Logement
Programme de mesure de la performance des services municipaux
Mesures de la performance et définitions (année 2000)

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 1

Rapport d'information financière (RIF) 1

Information contenue dans cette trousse 2

Délai 3

Dépenses de fonctionnement 3

Coûts directs et indirects 4

Réalités locales et circonstances uniques 5

Mesures de la performance des services sociaux 6

Prestation de services sectorielle 7

- Le palier supérieur est responsable des services 7
- Les services sont fournis par une municipalité à une autre municipalité sur une base contractuelle 8
- Des municipalités de palier inférieur fournissent des services à une municipalité de palier supérieur sur une base contractuelle 8
- Soumission des données sur les mesures de la performance du RIF pour les municipalités en instance de restructuration 9

Mesures de l'efficience et de l'efficacité 9

Sources 10

Données « par tonne » c. « par ménage 11

MESURES DE LA PERFORMANCE ET DÉFINITIONS (ANNÉE 2000)

A. Déchets 13

B. Égouts 30

C. Eau 40

D. Transport 52

E. Protection-incendie 65

F. Police 71

G. Aménagement du territoire 82

H. Administration générale 86

I. Services sociaux 92

REMARQUE : Prière de consulter les tableaux et les directives se rapportant aux mesures de la performance dans le Rapport d'information financière (RIF) pour obtenir un complément d'information et mieux comprendre les lignes directrices directement reliées à la saisie et au calcul des données sur les mesures de la performance dans le RIF.

Ministère des Affaires municipales et du Logement
Programme de mesure de la performance des services municipaux
Introduction - Mesures de la performance et définitions (année 2000)

INTRODUCTION

Le Programme de mesure de la performance des services municipaux (PMPSM), une initiative du ministère des Affaires municipales et du Logement, exige que toutes les municipalités entreprennent de recueillir des données, de mesurer leur performance et d'en faire rapport dans les neuf secteurs de services essentiels municipaux suivants pour l'an 2000 : ordures ménagères, eau, égouts, transport, protection-incendie, police, administration locale, aménagement du territoire et services sociaux. Le PMPSM couvrira au départ 35 mesures générales de la performance au niveau de l'efficience et de l'efficacité.

Les municipalités soumettront d'abord les données recueillies sur la mesure de la performance pour l'an 2000 par le biais du Rapport d'information financière (RIF) du Ministère au plus tard le 30 avril 2001, puis feront rapport des résultats aux contribuables d'ici le 30 juin 2001. Les municipalités disposeront ainsi de deux mois au moins pour analyser et organiser leurs résultats après l'introduction des données dans le RIF.

RAPPORT D'INFORMATION FINANCIÈRE (RIF)

Le RIF de 2000 a été amélioré afin de permettre la saisie et le calcul automatique des données sur la mesure de la performance. Pour la première fois cette année, le RIF sera directement accessible sur Internet, ce qui rend l'accès, la saisie des données et la soumission des sommaires des résultats plus faciles et plus rapides pour les municipalités. Dix nouveaux tableaux relatifs au PMPSM ont été ajoutés au RIF :

Tableau 90, Mesures de la performance : Information municipale
Tableau 91, Mesures de la performance : Efficience
Tableau 92, Mesures de la performance : Efficacité
Tableau 93, Mesures de la performance : Notes (Optionelles)
Tableau 94, Mesures de la performance : Questions
Tableau 95, Mesures de la performance : Prestation de services sectorielle
Tableau 96, Mesures de la performance : Sommaire

Tableau 83, Mesure de la performance : Information, pour le gestionnaire des services municipaux regroupés (GSMR)

Tableau 85, Mesure de la performance : Efficacité, pour le gestionnaire des services municipaux regroupés (GSMR)

Tableau 86, Mesure de la performance : Notes (optionnelles), pour le gestionnaire des services municiapux regroupés (GSMR)

Ces tableaux, un guide d'utilisation du RIF qui fournit des détails sur la manière de remplir les sections sur la mesure de la performance, ainsi que des définitions détaillées pour chacune des 35 mesures de la performance seront disponibles sur le site Web du Ministère au début de la nouvelle année.

Dans la mesure du possible, les définitions déjà fournies dans le RIF ont été employées en conformité avec les définitions données pour chacune des mesures de la performance. Par conséquent, une bonne partie des données déjà recueillies auprès des municipalités par le biais du RIF sera utilisée pour alimenter les données requises pour les 35 mesures de la performance. C'est particulièrement le cas pour plusieurs mesures de l'efficience où les données comme dépenses de fonctionnement, ménages, population, etc.sont déjà recueillies auprès des municipalités par le biais du RIF pour d'autres fins d'établissement de rapports financiers municipaux.

INFORMATION CONTENUE DANS CETTE TROUSSE

Afin de vous permettre de partir du bon pied dans la collecte de données pour les 35 mesures de la performance, vous trouverez les définitions détaillées de ces 35 mesures dans les fichiers Word et Word Perfect qui accompagnent le présent document, soit « Definitions.doc » et « Definitions.wpd ». Le définitions ont été fournies en format Word et Word Perfect afin de les rendre plus facilement accessibles. L'application constante de ces définitions est extrêmement importante pour l'uniformisation des méthodes auxquelles ont recours les municipalités pour assurer la collecte et la saisie des données requises pour calculer les mesures de la performance.
(Prière de consulter le guide d'utilisation du RIF ainsi que les tableaux pour obtenir un complément d'information et des lignes directrices directement reliées à la saisie et au calcul des données sur les mesureses de la performance dans le Rapport d'information financière.)

Nous vous suggérons d'imprimer ce document (Intro Definitions) au complet en format Word ou Word Perfect, ainsi que le document intitulé « Definitions » et de distribuer les sections pertinentes aux employés municipaux qui seront chargés d'assurer la collecte de données pour un secteur de service municipal particulier. Par exemple, vous pourriez peut-être imprimer les pages qui traitent spécifiquement des égouts et les distribuer aux employés municipaux qui seront chargés de recueillir toutes le données sur les mesures de la performance relatives aux égouts.

DÉLAI

Toutes les données recueillies par les municipalités pour les mesures de la performance de 2000 sont basées sur des données de l'an 2000 (du 1er janvier au 31 décembre 2000, sauf indication contraire).

DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

Le processus de mesure de la performance, dans la majorité des cas, fait appel à un calcul numérique avec numérateur et dénominateur. Par exemple :

$$\frac{\text{Dépenses de fonctionnement au titre de ramassage des déchets} = \text{numérateur}}{\text{Nombre total de tonnes recueillies ou nombre total de ménages} = \text{dénominateur}}$$

Le numérateur pour chaque mesure de l'efficience représente les dépenses de fonctionnement pour un service municipal particulier et est défini comme dépenses nettes du fonds d'administration, comme c'est le cas dans le Rapport d'information financière. Pour l'an 2000, les dépenses nettes du fonds d'administration se divisent en quatre catégories d'articles dans le RIF (Tableau 40) : salaires, traitements et avantages sociaux; matériel; services contractuels; loyers et frais financiers. Les recettes provenant d'autres municipalités sont automatiquement soustraites de ce total partiel. Ces informations sont fournies dans le Rapport d'information financière (Tableau 12, « Recettes ordinaires à des fins précises ».)

Le résultat, soit les dépenses nettes du fonds d'administration, peut être exprimé comme suit :

Dépenses nettes du fonds d'administration .....

égalent

Salaires, traitements et avantages sociaux	Tableau 40, colonne 1
Plus : Matériel	Tableau 40, colonne 3
Plus : Services contractuels	Tableau 40, colonne 4
Plus : Loyers et frais financiers	Tableau 40, colonne 5
Moins : Recettes provenant d'autres municipalités	Tableau 12, colonne 3

Lorsque les dépenses de fonctionnement sont requises dans le Rapport d'information financière et correspondent aux mesures de l'efficience dans le Programme de mesure de la performance des services municipaux, les dépenses nettes du fonds d'administration seront automatiquement reportées au tableau Mesures de la performance : Efficience. Les recettes du fonds d'administration provenant d'autres municipalités seront aussi automatiquement reportées.

Dans d'autres cas, les catégories d'articles du RIF qui servent à définir les dépenses nettes du fonds d'administration sont plus vastes que les activités que l'on mesure en recourant à une mesure de l'efficience. Par exemple, alors que le RIF fait état des dépenses nettes du fonds d'administration pour l'ensemble du réseau d'adduction, les mesures de l'efficience du PMPSM pour ce qui concerne l'eau se divisent en deux parties, soit la distribution et le traitement de l'eau.

Le Tableau 42 du RIF « Renseignements supplémentaires sur le fonds d'administration » sert à recueillir des renseignements concernant les dépenses pour les secteurs de service plus restreints. Le Tableau 42 prévoit la déclaration des sommes dépensées par les municipalités pour un aspect de service particulier (ex. ouvrage de purification de l'eau). Ces chiffres sont convertis en pourcentage. Chaque catégorie de dépense par article est multipliée par le pourcentage et les montants en dollars ainsi obtenus sont automatiquement reportés au tableau Mesures de la performance : Efficience. Dans certains cas, la municipalité doit également déterminer le montant des recettes du fonds d'administration provenant d'autres municipalités.

Si un secteur de service ne figure pas ailleurs dans le RIF, les municipalités détermineront leurs dépenses nettes du fonds d'administration et les recettes provenant d'autres municipalités et entreront ces informations directement dans le RIF (tel que spécifié dans les directives du RIF).

COÛTS DIRECTS ET INDIRECTS

Dans tout secteur de prestation de service, les dépenses de fonctionnement peuvent être classifiées comme dépenses directes (ex. : coûts du matériel) ou indirectes (ex. : coûts des services juridiques). En général, les coûts indirects ne sont pas inclus dans le calcul des mesures de l'efficience, à l'exception des frais financiers.

Dans le Tableau 40, les coûts indirects sont inscrits sous la fonction « Administration générale » en tant que dépenses de « soutien administratif général » et « frais généraux du conseil ». Ces dépenses sont réparties entre d'autres fonctions à l'aide de la colonne du Tableau 40 intitulée « Rajustements interfonctionnels ».

Comme on l'a vu plus haut, le numérateur utilisé pour les mesures de l'efficience, à savoir les dépenses nettes du fonds d'administration, regroupe quatre catégories d'articles de dépenses figurant dans le Tableau 40, mais ne comprend pas les « Rajustements interfonctionnels ». Par conséquent, les coûts indirects ne sont généralement pas inclus dans le calcul des mesures d'efficience, à l'exception des frais financiers. Ces derniers sont inclus dans la catégorie d'articles des dépenses appelée « Loyers et frais financiers ». Il s'agit de l'une des catégories utilisées pour calculer le numérateur. Les frais financiers comprennent les frais d'emprunt à court terme, les frais bancaires et de cartes de crédit et tout autre coût financier de source extérieure.

Traditionnellement, certaines municipalités incluent les coûts indirects dans les dépenses inscrites, par fonction, dans le Tableau 40. Lorsque l'on a recours à cette pratique, les numérateurs utilisés pour calculer les mesures de l'efficience comprendront les coûts indirects.

Ces municipalités doivent indiquer de quelle façon elles ont réparti les coûts indirects entre les fonctions dans le Tableau 93 (Mesure de la performance : Notes).

Pour en savoir plus sur ces divers aspects, veuillez vous reporter aux définitions fonctionnelles du « soutien administratif général » et des « frais généraux du conseil », de même qu'à la section intitulée « Répartition des dépenses d'immobilisation et du fonds d'administration entre les fonctions », qui figure dans l'introduction aux directives du RIF. Les directives relatives au Tableau 40 abordent les catégories d'articles de dépenses

RÉALITÉS LOCALES ET CIRCONSTANCES UNIQUES

Chaque municipalité fait face à des circonstances uniques que les données brutes toutes seules ne révèlent pas. Les municipalités font également des choix quant au niveau de service fourni. Les résultats des mesures de la performance devraient constituer un point de départ pour les enquêtes plus poussées qui s'ensuivront sur les circonstances uniques de la municipalité et les facteurs qui influent sur les résultats.

Des consultations engagées avec diverses municipalités et associations municipales ont révélé que ces dernières souhaitent fortement que le PMPSM accorde aux municipalités une certaine latitude pour documenter les réalités ou les circonstances locales susceptibles d'avoir des répercussions sur les résultats finals des mesures de la performance. Par exemple, pour ce qui concerne les données sur les plaintes relatives au ramassage des ordures ménagères, un ralentissement de travail ou une grève des employés aura un effet direct sur le nombre de plaintes. Il s'agit ici d'une circonstance que les municipalités souhaiteraient éventuellement souligner; vu son utilité pour l'interprétation des résultats.

La section sur les mesures de la performance du RIF comporte un tableau que les municipalités peuvent utiliser pour documenter ce genre d'information. Dans le « Tableau 93 - Mesures de la performance : Notes » les municipalités peuvent fournir des informations supplémentaires sur une partie ou l'ensemble des résultats des mesures de la performance dans les neuf secteurs de services municipaux.

MESURES DE LA PERFORMANCE DES SERVICES SOCIAUX
Gestionnaires des services municipaux regroupés (GSMR) et conseils d'administration de district des services sociaux (CADSS)

Pour l'année de rapport 2000, deux mesures de l'efficacité sont signalées pour les services sociaux, lesquelles sont directement reliées au programme Ontario au travail (Mesure de la performance n° 34 : Pourcentage des personnes recevant l'aide sociale du programme Ontario au travail qui ont participé aux activités de ce programme, et n° 35 : Pourcentage de changement enregistré pour le nombre de personnes recevant l'aide sociale du programme Ontario au travail).

En tant qu'agent de prestation responsable et en tant que municipalité, les GSMR doivent chacun recueillir des données globales sur les mesures de la performance des services sociaux et les inscrire dans le RIF pour l'ensemble du secteur géographique qu'ils desservent. Diverses autres municipalités (qui ne sont pas des GSMR) ne sont pas tenues d'inscrire dans le RIF des données pour les deux mesures visant les services sociaux. Cependant, elles doivent déclarer les résultats de ces deux mesures, qui s'appliquent à l'ensemble du secteur de service du GSMR, dans le rapport des résultats globaux du PMPSM qu'elles soumettent aux contribuables. Par conséquent, les GSMR seront également responsables de fournir ces résultats à toutes les municipalités qu'ils desservent avant le 30 juin 2001.

Les CADSS doivent recueillir et fournir des données sur les mesures de la performance, notamment les deux mesures visant les services sociaux, pour l'ensemble

de leur secteur géographique ou secteur de service et soumettre ces données aux bureaux régionaux du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) au plus tard le 20 avril de chaque année. Les municipalités qui sont représentées par un CADSS ne seront pas tenues d'inscrire les données sur les deux mesures visant les services sociaux dans le Rapport d'information financière qu'elles soumettent au ministère des Affaires municipales et du Logement. Les CADSS fourniront les données au MSSC pour l'ensemble des secteurs de service, au nom de toutes les municipalités qu'ils desservent. Le MSSC transférera alors les données au ministère des Affaires municipales et du Logement aux fins de Rapport d'information financière.

Aux fins de rapport des résultats aux contribuables, les CADSS sont chargés de faire rapport des résultats globaux des deux mesures visant les services sociaux pour leur secteur de service à tous les contribuables (pour les municipalités et les localités non érigées en municipalité dans leur secteur de service). Les CADSS peuvent choisir à leur discrétion la manière dont ils souhaitent distribuer ou publier les résultats. Par exemple, ils pourraient demander à chaque municipalité dans leur secteur de service d'inclure les résultats globaux dans leurs factures d'impôt ou autres envois. Ils pourraient également afficher les résultats dans la presse locale pour l'information des résidents des localités non érigées en municipalité ou afficher les résultats dans les journaux de grande diffusion dans leur secteur de service.

On s'attend à ce que d'autres mesures de la performance soient établies dans les années à venir pour les services fournis par les GSMR et les CADSS.

Veuillez noter que le Rapport d'information financière comprend trois tableaux directement reliés aux deux mesures visant les services sociaux :

Tableau 83, Mesures de la performance : Information, pour le gestionnaire des services municipaux regroupés (GSMR)

Tableau 85, Mesures de la performance : Efficacité, pour le gestionnaire des services municipaux regroupés (GSMR)

Tableau 86, Mesures de la performance : Notes (optionnelles), pour le gestionnaire des services municipaux regroupés (GSMR)

PRESTATION DE SERVICES SECTORIELLE

Les paragraphes ci-dessous présentent trois différentes situations de prestation de services. Dans chacune des situations, le numérateur et le dénominateur sont cohérents. Si le numérateur représente les coûts totaux, comme dans le cas d'une

municipalité de palier supérieur, le dénominateur représente les unités totales. Si le numérateur représente les dépenses de la municipalité en particulier, le dénominateur représente les unités de service au sein de la municipalité.

Le palier supérieur est responsable des services

Lorsque le palier supérieur est responsable de la prestation des services, celui-ci donne rapport des mesures de la performance au niveau de l'efficience et de l'efficacité de façon globale. Par exemple, du fait que les administrations de comté sont responsables des routes de comté, seules les administrations de comté recueilleront des données sur ces
services et en feront rapport. Les municipalités de palier inférieur, non régionalisées ou séparées ne font pas rapport des mesures de la performance pour les chemins ruraux et devraient inscrire « responsabilité PS » (palier supérieur) dans la section appropriée du RIF.

Les catégories de dépenses du fonds d'administration par article sont automatiquement reportées du Tableau 40 du RIF aux tableaux sur les mesures de la performance. Ces dépenses sont déjà présentées sous forme globale, car les dépenses du fonds d'administration sont déclarées sous forme brute dans le RIF. Les dépenses du fonds d'administration provenant d'autres municipalités seront généralement nulles ou auront une faible valeur.

Encore une fois, le dénominateur doit être compatible avec le numérateur. Par conséquent, le dénominateur représente le nombre total d'unités de services fournis à toutes les municipalités de palier inférieur à l'intérieur du palier supérieur (nombre total de tonnes, litres, etc.).

Les services sont fournis par une municipalité à une autre municipalité sur une base contractuelle

La municipalité qui fournit les services aussi bien que celle qui achète les services soumettent des informations concernant les services aux fins des mesures de la performance.

Par exemple, une municipalité qui fournit des services à une autre municipalité sur une base contractuelle déduit les recettes provenant de la municipalité cliente. Cette façon de procéder permet à la municipalité qui fournit les services d'isoler ses propres coûts de prestation de services et de rendre compte uniquement de ces coûts dans le rapport qu'elle soumet aux contribuables. Encore une fois, le dénominateur doit être compatible avec le numérateur et doit par conséquent représenter uniquement les unités de services fournis aux propres contribuables de la municipalité.

La municipalité cliente qui reçoit les services fait également rapport aux fins des mesures de la performance. Les dépenses du fonds d'administration qu'elle déclare au

Tableau 40 du RIF sont reportées au tableau sur les mesures de la performance approprié et reflètent les montants versés à la municipalité qui fournit les services. La municipalité cliente inscrit au dénominateur le nombre total d'unités qui se rapportent seulement à sa propre municipalité. Si ces informations ne sont pas recueillies localement, il est important de communiquer avec la municipalité qui fournit les services pour les obtenir.

Des municipalités de palier inférieur fournissent des services à une municipalité de palier supérieur sur une base contractuelle

Lorsqu'une ou plusieurs municipalités de palier inférieur fournissent des services à une municipalité de palier supérieur sur une base contractuelle (p. ex. : l'entretien des routes), chacune des municipalités de palier inférieur déduit les recettes du fonds d'administration reçues de la municipalité de palier supérieur pour les services fournis. Les dépenses nettes du fonds d'administration deviennent le numérateur. Dans le dénominateur, chacune des municipalités de palier inférieur inscrit seulement les unités qui s'appliquent à ces services qu'elle fournit à l'intérieur de sa propre municipalité.

La municipalité de palier supérieur qui reçoit les services fait également rapport des mesures de la performance. Dans le numérateur, les dépendes du fonds d'administration inclueront les paiements versés aux municipalités de palier inférieur. Le dénominateur reflétera seulement les unités se rapportant au palier supérieur.

SOUMISSION DES DONNÉES SUR LES MESURES DE LA PERFORMANCE DU RIF POUR LES MUNICIPALITÉS EN INSTANCE DE RESTRUCTURATION

Lorsqu'une municipalité fusionne le 1er janvier 2001, l'ancienne municipalité ou les anciennes municipalités qui existaient jusqu'au 31 décembre 2000 sont tenues de transférer les données financières et statistiques qui seront utilisées dans le RIF de 2000 - y compris les données sur les mesures de la performance - à la nouvelle municipalité au plus tard le 31 décembre 2000.

Pour l'année de rapport 2000, le nouveau trésorier de la municipalité fusionnée sera chargé de compiler et de soumettre le RIF de 2000 pour chacune des anciennes municipalités, au plus tard le 30 avril 2000. La nouvelle municipalité soumettra aux contribuables un rapport des résultats des mesures de la performance au plus tard le 30 juin 2001.

Les municipalités qui fusionnent au beau milieu de l'année, le 1er juillet 2000 par exemple, compileraient les données du RIF pour une période qui s'étend jusqu'au 30 juin 2000.

Pour le reste de l'année, entre le 1er juillet et le 31 décembre, le trésorier de la nouvelle municipalité fusionnée compilera les données et soumettra par la suite un Rapport d'information financière global pour toute l'année 2000, au plus tard le 30 avril 2001.

MESURES DE L'EFFICIENCE ET DE L'EFFICACITÉ

Par mesures de l'efficience, on entend le ratio des intrants/extrants.

Dans le Tableau 91 du RIF, l'intrant se définit comme des dépenses nettes du fonds d'administration et sert de numérateur pour toutes les mesures de l'efficience. L'extrant est le nombre total d'unités qu'on utilise comme dénominateur. À titre d'exemple d'extrant, citons : évaluation, kilomètres de voie, tonnes, etc.

Lorsqu'on divise les dépenses nettes du fonds d'administration par le nombre total d'unités, la mesure de l'efficience obtenue décrit le coût par unité.

Les mesures de l'efficacité sont présentées au Tableau 92. Les mesures de l'efficacité fournissent des informations sur la qualité de la prestation des services. Les résultats sont mesurés par rapport aux objectifs/résultats prévus ou souhaités en matière de qualité de service. Les mesures de l'efficacité s'expriment en chiffre (ex. : nombre de plaintes et nombre de nouveaux lots approuvés que l'on trouve dans les zones d'habitat) ou en ratio (ex. : pourcentage de déchets solides des zones résidentielles déversés pour le recyclage et nombre de trajets de transports en commun conventionnels par personne).

Lorsque la mesure de l'efficacité est exprimée en pourcentage, le numérateur et le dénominateur comprennent le même type d'unités (ex. : tonnes, litres, causes criminelles, etc.). Le dénominateur est le nombre total d'unités, alors que le numérateur est le nombre total d'unités qui remplissent une condition spécifiée. Par exemple, dans la mesure, « pourcentage de kilomètres de voie pavée jugés adéquats », le numérateur et le dénominateur mesurent tous les deux le nombre de kilomètres de voie pavée. Le dénominateur représente le nombre total de kilomètres de voie testés. Le numérateur représente une condition : le nombre de kilomètres de voie testés jugés adéquats.

Lorsqu'une mesure de l'efficacité est un ratio non exprimé en pourcentage, divers types d'unités sont utilisées dans le numérateur et le dénominateur. Par exemple, dans la mesure « nombre de trajets de transports en commun conventionnels par personne dans une zone desservie », le numérateur représente le nombre de trajets de transports en commun conventionnels et le dénominateur représente la population du secteur de service.

Les mesures de l'efficacité et les mesures de l'efficience sont toutes les deux nécessaires pour évaluer convenablement la prestation des services. Sans les mesures de l'efficacité, la forme de prestation de service la moins dispendieuse serait perçue comme optimale du fait qu'elle produirait le coût par unité le plus bas. Les mesures de l'efficacité permettent d'évaluer d'autres facteurs, par exemple à quel point les services répondent aux objectifs de qualité des services municipaux et aux attentes du public.

SOURCES

Dans le document « Définitions » correspondant, vous trouverez à la fin de chaque mesure une référence quant à la « source » de la mesure. Par exemple, pour la mesure « dépenses de fonctionnement au titre du ramassage des ordures ménagères par tone ou par ménage » trois sources sont citées : Programme de mesure de la performance des services municipaux (PMPSM) du ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML); ministère de l'Environnement (ME) et étude sur les analyses comparatives des « directeurs de municipalités régionales ». Ces sources indiquent où la mesure a été déjà mise à l'essai, recommandée ou, le cas échéant, si une association ou un ministère en particulier a recommandé ou adopté la même mesure. Le MAML a engagé de vastes consultations avec d'autres ministères et associations sur chacune des 35 mesures de la performance.

Données « par tonne» c. « par ménage »

Les municipalités ont dû soumettre les données par tonne ou par ménage pour plusieurs mesures de l'efficacité, par exemple « dépenses de fonctionnement au titre du ramassage des ordures ménagères par tonne ou par ménage ». Les données exprimées en tonne sont le plus communément utilisées et acceptées dans le champ relatif à la mesure de la performance. Cependant, le ministère est conscient du fait que les données fournies par certaines municipalités ontariennes de plus petite taille ne seront parfois pas disponibles en tonne. Les données par ménage ne doivent être utilisées que dans de tels cas.

Ministère des Affaires municipales et du Logement
Programme de mesure de la performance des services municipaux
Mesures de la performance et définitions – Année 2000

A. Déchets

1. Mesure : Dépenses de fonctionnement au titre du ramassage des ordures ménagères par tonne ou par ménage

Résultat visé : Efficience des services municipaux de ramassage des ordures ménagères.

Calcul

$$\frac{\text{Dépenses de fonctionnement au titre du ramassage des ordures ménagères}}{\text{Nombre total de tonnes recueillies ou nombre total de ménages}}$$

Numérateur : Dépenses de fonctionnement au titre du ramassage des ordures ménagères

Calcul

À l'heure actuelle, les municipalités inscrivent les données relatives au ramassage des ordures ménagères à la ligne 0840 du Tableau 40 du Rapport d'information financière (RIF). Le système fait automatiquement les calculs nécessaires pour arriver aux dépenses nettes du fonds d'administration au titre du ramassage des ordures ménagères (les recettes du fonds d'administration figurant au Tableau 12 sont automatiquement soustraites des dépenses du fonds d'administration au Tableau 40). Le RIF reporte automatiquement les données obtenues aux fins de la présente mesure de la performance.

Définition

On entend par « dépenses de fonctionnement au titre du ramassage des ordures ménagères » les dépenses nettes du fonds d'administration au sens de la définition de cette activité dans le RIF.

La définition fonctionnelle de « dépenses du fonds d'administration au titre du ramassage des ordures ménagères » dans le RIF comprend ce qui suit :
administration, s'il y a lieu;
ramassage des ordures ménagères (à l'exception du ramassage des matières recyclables), y compris ramassage des ordures de toutes les catégories de propriétés;
AUTRES dépenses au titre du ramassage des ordures ménagères.

Dénominateur : Nombre total de tonnes recueillies ou nombre total de ménages

Définition
Une tonne métrique équivaut à 1 000 kg ou 2204,622 livres.

Les municipalités ne peuvent utiliser le dénominateur « nombre de ménages » que si elles ne possèdent pas de données sur le nombre total de tonnes recueillies.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux du Ministère des Affaires municipales et du Logement, ministère de l'Environnement et étude sur les analyses comparatives des directeurs de municipalités régionales.

2. Mesure : Dépenses de fonctionnement au titre de l'élimination des ordures ménagères par tonne ou par ménage

Résultat visé : Efficience des services municipaux d'élimination des ordures ménagères.

Calcul

$$\frac{\text{Dépenses de fonctionnement au titre de l'élimination des ordures ménagères}}{\text{Nombre total de tonnes recueillies ou nombre total de ménages}}$$

Numérateur : Dépenses de fonctionnement au titre de l'élimination des ordures ménagères

Calcul
À l'heure actuelle, les municipalités inscrivent les données relatives à l'élimination des ordures ménagères à la ligne 0850 du Tableau 40 du Rapport d'information financière (RIF). Le système fait automatiquement les calculs nécessaires pour arriver aux dépenses nettes du fonds d'administration au titre de l'élimination des ordures ménagères (les recettes du fonds d'administration figurant au Tableau 12 sont automatiquement soustraites des dépenses du fonds d'administration au Tableau 40). Le RIF reporte automatiquement les données obtenues aux fins de la présente mesure de la performance.

Définition
On entend par « dépenses de fonctionnement au titre de l'élimination des ordures ménagères » les dépenses nettes du fonds d'administration au sens de la définition de cette activité dans le RIF.

La définition fonctionnelle de « dépenses du fonds d'administration au titre de l'élimination des ordures ménagères » dans le RIF comprend ce qui suit :
administration, s'il y a lieu;
dépôt des ordures ménagères dans une décharge ou un incinérateur, y compris élimination des ordures de toutes les catégories de propriétés, à l'exclusion du recyclage;
AUTRES dépenses au titre de l'élimination des ordures ménagères.

Dénominateur : Nombre total de tonnes recueillies ou nombre total de ménages
Calcul
Ce dénominateur est le même que pour la mesure de l'efficience du ramassage des ordures ménagères (voir la mesure 1). Le RIF reporte automatiquement les données appropriées.

Définition
Une tonne métrique équivaut à 1 000 kg ou 2204,622 livres.

Les municipalités ne peuvent utiliser le dénominateur « nombre de ménages » que si elles ne possèdent pas de données sur le nombre total de tonnes recueillies.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux et ministère de l'Environnement.

3. Mesure : Dépenses de fonctionnement au titre du recyclage par tonne ou par ménage

Résultat visé : Efficience des services municipaux de recyclage des déchets.

Calcul

$$\frac{\text{Dépenses de fonctionnement au titre du recyclage}}{\text{Nombre total de tonnes recyclées ou nombre total de ménages}}$$

Numérateur : Dépenses de fonctionnement au titre du recyclage

Calcul

À l'heure actuelle, les municipalités inscrivent les données relatives au recyclage à la ligne 0860 du Tableau 40 du Rapport d'information financière (RIF). Le système fait automatiquement les calculs nécessaires pour arriver aux dépenses nettes du fonds d'administration au titre du recyclage (les recettes du fonds d'administration figurant au Tableau 12 sont automatiquement soustraites des dépenses du fonds d'administration au Tableau 40). Le RIF reporte automatiquement les données obtenues aux fins de la présente mesure de la performance.

Définition

On entend par « dépenses de fonctionnement au titre du recyclage » les dépenses nettes du fonds d'administration au sens de la définition de cette activité dans le RIF.

La définition fonctionnelle de « dépenses du fonds d'administration au titre du recyclage » dans le RIF comprend ce qui suit :
matières et matériaux recueillis de toutes les catégories de propriétés et destinés au recyclage, y compris :
administration, s'il y a lieu;
boîtes bleues;
déchets volumineux (réfrigérateurs, cuisinières, etc.);
installations centralisées;
collecte des arbres de Noël;
déchets de jardinage (compostage);
déchets ménagers dangereux;
AUTRES dépenses au titre du recyclage.

Dénominateur : Nombre total de tonnes recyclées ou nombre total de ménages

Calcul

Une tonne métrique équivaut à 1 000 kg ou 2204,622 livres.

Les municipalités ne peuvent utiliser le dénominateur « nombre de ménages » que si elles ne possèdent pas de données sur le nombre total de tonnes recueillies.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux et ministère de l'Environnement.

4. Mesure : Résultats des tests menés près des lieux d'élimination des déchets solides

Pourcentage de résultats de tests menés ex situ qui indiquaient le non-respect des normes de performance environnementale applicables aux lieux d'élimination des déchets solides.

Résultat visé : Efficacité – Les services municipaux d'élimination des déchets solides n'ont pas de conséquences préjudiciables sur l'environnement.

Calcul

$$\frac{\text{Nombre de résultats de tests menés ex situ qui indiquaient le non-respect des normes de performance environnementale applicables aux lieux d'élimination des déchets solides}}{\text{Nombre total de résultats de tests menés ex situ}}$$

*On multiplie le résultat numérique obtenu ci-dessus par 100 pour arriver à un pourcentage.

Numérateur : Nombre de résultats de tests menés ex situ qui indiquaient le non-respect des normes de performance environnementale applicables aux lieux d'élimination des déchets solides

Calcul
Déterminer le nombre de résultats de tests menés ex situ à l'égard de chaque lieu d'élimination de déchets solides qui indiquent le non-respect des normes de performance environnementale applicables au lieu d'élimination.

Ensuite, additionner le nombre de résultats de tests menés à l'égard de tous les lieux d'élimination qui indiquent le non-respect des normes de performance environnementale.

Définition
On entend par « tests environnementaux menés ex situ » les tests de surveillance réalisés sur le périmètre d'un lieu d'élimination de déchets solides ou à l'extérieur de ce périmètre. Les tests ex situ mesurent les incidences environnementales du lieu d'élimination sur les zones adjacentes.

L'expression « non-respect des normes de performance environnementale applicables aux lieux d'élimination de déchets solides » signifie qu'une norme de performance environnementale ex situ définie à l'égard d'un lieu d'élimination donné dans un certificat

d'autorisation délivré aux termes de la Partie V de la *Loi sur la protection de l'environnement* n'était pas respectée, comme l'indiquent les résultats d'un ou de plusieurs tests. Les normes de performance environnementale varient d'un lieu d'élimination à l'autre, conformément aux conditions du certificat d'autorisation délivré à l'égard de chaque lieu d'élimination.

Pour un complément d'information sur les règlements, manuels et publications du ministère de l'Environnement, prière de consulter le site web du ministère à : www.ene.gov.on.ca

Dénominateur : Nombre total de résultats de tests menés ex situ
Calcul
Additionner le nombre de résultats de tests menés ex situ à l'égard de tous les lieux d'élimination de déchets solides.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux et ministère de l'Environnement.

5. Mesure : Nombre de plaintes reçues concernant le ramassage des ordures ménagères et des matières recyclées, par tonne recueillie ou par tranche de 1 000 ménages

Résultat visé : Efficacité – Les services municipaux de ramassage des ordures ménagères répondent aux besoins des ménages.

Calcul

$$\frac{\text{Nombre de plaintes reçues dans l'année concernant le ramassage des ordures ménagères et des matières recyclées}}{\text{Nombre total de tonnes d'ordures ménagères et de matières recyclées recueillies OU nombre total de ménages / 1 000}}$$

Numérateur : Nombre de plaintes reçues dans l'année concernant le ramassage des ordures ménagères et des matières recyclées

Définition

On entend par plaintes le nombre total de plaintes enregistrées en bonne et due forme concernant le ramassage des ordures ménagères et des matières recyclées, peu importe l'auteur de la plainte (particulier, installation commerciale, industrielle ou collective, décharge, etc.)

Le ministère reconnaît que les municipalités possèdent leurs propres mécanismes de réception, d'enregistrement et de suivi des plaintes. Les municipalités peuvent fournir des renseignements supplémentaires dans le Tableau 93 intitulé « Mesures de la performance : Notes ».

Dénominateur : Nombre total de tonnes d'ordures ménagères et de matières recyclées recueillies OU nombre total de ménages / 1 000

Définition

Une tonne métrique équivaut à 1 000 kg ou 2 204,622 livres. Les municipalités doivent indiquer dans le RIF si le dénominateur utilisé est le nombre de tonnes ou le nombre de ménages.

Les municipalités ne peuvent utiliser le dénominateur « nombre de ménages » que si elles ne possèdent pas de données sur le nombre total de tonnes recueillies.

Calcul

Si la municipalité ne possède pas de données sur les tonnes d'ordures ménagères et de matières recyclées recueillies, elle peut utiliser le nombre de ménages et le diviser par 1 000. La division ne se fait pas automatiquement, étant donné que de nombreuses municipalités utilisent le dénominateur « nombre total de tonnes ». Le nombre de ménages est inscrit au Tableau 91 intitulé « Mesures de la performance : Efficience ».

Le nombre de ménages est divisé par 1 000, de sorte que le nombre de plaintes reçues apparaisse comme une valeur relativement plus importante. Autrement, si un petit nombre de plaintes est divisé par un nombre plus important de ménages, on obtiendra une valeur fractionnaire, plus difficile à interpréter.

Source : Ministère des Affaires municipales et du Logement et ministère de l'Environnement.

***Précisions sur l'emploi de données relatives aux plaintes dans le Projet de mesure de la performance des services municipaux**

Pendant la première année du programme, certaines municipalités peuvent ne pas avoir des données complètes applicables à cette mesure. Cependant, elles peuvent, en ce qui concerne l'année 2000, obtenir des données relatives aux plaintes reçues pendant une plage de deux ou trois mois et faire ensuite des extrapolations sur 12 mois.

Si un entrepreneur privé ou indépendant ramasse les ordures ménagères, cette activité continue de relever de la municipalité et l'administration municipale doit en rendre compte. Si le contrat conclu avec l'entrepreneur privé ne comporte pas de clause relativement à l'enregistrement des plaintes, des données peuvent être facilement disponibles. Par conséquent, lorsque viendra le temps de renouveler les contrats de service, les municipalités devraient envisager d'inclure une clause obligeant l'entrepreneur privé à enregistrer et à déclarer toutes les plaintes reçues à la municipalité. Quel que soit le fournisseur de services, les municipalités sont invitées à mettre au point un système de suivi des plaintes, afin de mesurer leurs résultats et de relever les possibilités d'amélioration du service d'élimination des ordures ménagères. D'ici la deuxième année du programme, toutes les municipalités devraient pouvoir fournir ce genre de renseignements.

Les auteurs de l'étude sur la mesure de la performance des services municipaux que le ministère a réalisée auprès de 55 municipalités ont recommandé que toutes les municipalités, si elles ne le font pas déjà, analysent les plaintes relatives au ramassage des ordures ménagères et fassent un suivi approprié.

On reconnaît, d'une part, que les données relatives aux plaintes n'illustrent qu'une facette du problème et, d'autre part, que les plaintes frivoles ou que les plaintes multiples d'une même personne peuvent fausser les résultats. Cependant, même malgré ces limitations, les données relatives aux plaintes représentent un outil de gestion très puissant et très efficace et constituent un exemple d'une mesure indirecte des services de ramassage des ordures ménagères. Ces données servent avant tout à évaluer le niveau de satisfaction des citoyens face au ramassage des ordures ménagères, lequel est une mesure valide que doivent analyser les municipalités. Si les données comportent des anomalies, comme un taux de 50 pour 100 de plaintes provenant de la même personne, la municipalité devrait le préciser dans le Tableau 93 du RIF intitulé « Mesures de la performance : Notes » ainsi que dans son rapport aux contribuables.

Remarque :Un nombre plus élevé de plaintes n'est pas nécessairement indicatif d'un service de qualité médiocre. Le nombre de plaintes reçues peut varier en raison notamment des méthodes utilisées pour enregistrer les plaintes reçues et faire le suivi approprié. De plus, des écarts sur le plan du nombre de comptes clients résidentiels peuvent être attribuables au nombre d'associations de propriétaires et d'autres groupes

et particuliers qui concluent un contrat avec leur propre fournisseur de services de ramassage des ordures ménagères.

6. Mesure : Pourcentage de déchets solides de zones résidentielles destinés au recyclage et tonnes de déchets solides de zones résidentielles recyclées

6. (A) Pourcentage de déchets solides de zones résidentielles destinés au recyclage

Résultat visé : Efficacité - Les programmes municipaux de réduction des déchets détournent des déchets des décharges et des incinérateurs.

Calcul

$$\frac{\text{Nombre total de tonnes de déchets solides de zones résidentielles destinées au recyclage}}{\text{Nombre total de tonnes de déchets de zones résidentielles recueillies, y compris les matières recyclées}}$$

*On multiplie le résultat numérique obtenu ci-dessus par 100 pour arriver à un pourcentage.

Numérateur : Nombre total de tonnes de déchets solides de zones résidentielles destinées au recyclage

Définition

On entend par « nombre total de tonnes de déchets solides de zones résidentielles destinées au recyclage » le nombre total de tonnes de déchets détournées des décharges et acheminées vers les installations de recyclage.

On utilise la définition fonctionnelle de recyclage figurant dans le RIF.

Recyclage :

Matières recueillies des catégories de propriétés résidentielles et destinées au recyclage, y compris :
boîtes bleues;
déchets volumineux (réfrigérateurs, cuisinières, etc.);
installations centralisées;
collecte des arbres de Noël;
déchets de jardinage (compostage);
déchets ménagers dangereux.

Dénominateur : Nombre total de tonnes de déchets solides de zones résidentielles recueillies, y compris les matières recyclées

Définition

On entend par « nombre total de tonnes de déchets solides de zones résidentielles recueillies » le nombre total de tonnes de déchets destinées au recyclage plus le nombre total de tonnes de déchets ramassées et éliminées d'une autre façon.

Une tonne métrique équivaut à 1 000 kg ou 2 204,622 livres.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux et ministère de l'Environnement.

6. (B) Nombre total de tonnes de déchets solides de zones résidentielles recyclées dans l'année

Résultat visé : Efficacité - Les programmes municipaux de réduction des déchets détournent des déchets des décharges et des incinérateurs.

Calcul
Le nombre total de tonnes de déchets solides recyclées de zones résidentielles est automatiquement reporté de la mesure précédente « Pourcentage de déchets solides de zones résidentielles destinés au recyclage ».

Définition
Le « nombre total de tonnes de déchets solides ramassées de zones résidentielles » comprend le nombre total de tonnes de déchets destinées au recyclage plus le nombre total de tonnes de déchets ramassées et éliminées d'une autre façon.

Une tonne métrique équivaut à 1 000 kg ou 2 204,622 livres.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux et ministère de l'Environnement.

7. Mesure : Pourcentage de déchets solides d'installations industrielles, commerciales et collectives destinés au recyclage et nombre total de tonnes de déchets solides d'installations industrielles, commerciales et collectives recyclées

7. (A) Pourcentage de déchets solides d'installations industrielles, commerciales et collectives destinés au recyclage

Résultat visé : Efficacité - Les programmes municipaux de réduction des déchets détournent des déchets des décharges et des incinérateurs.

Calcul

$$\frac{\text{Nombre total de tonnes de déchets solides d'installations industrielles, commerciales et collectives destinées au recyclage}}{\text{Nombre total de tonnes de déchets solides d'installations industrielles, commerciales et collectives ramassées, y compris les matières recyclées}}$$

*On multiplie le résultat numérique obtenu ci-dessus par 100 pour arriver à un pourcentage.

Numérateur : Nombre total de tonnes de déchets solides d'installations industrielles, commerciales et collectives destinées au recyclage

Définition

On entend par « nombre total de tonnes de déchets solides d'installations industrielles, commerciales et collectives destinées au recyclage » le nombre total de tonnes de déchets détournées des décharges et acheminées vers les installations de recyclage.

Dénominateur : Nombre total de tonnes de déchets solides d'installations industrielles, commerciales et collectives ramassées, y compris les matières recyclées

Définition

On entend par « nombre total de tonnes de déchets solides ramassées » le nombre total de tonnes de déchets solides d'installations industrielles, commerciales et collectives destinées au recyclage plus le nombre total de tonnes de déchets ramassées et éliminées d'une autre façon.

Une tonne métrique équivaut à 1 000 kg ou 2 204,622 livres.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux et ministère de l'Environnement.

7. (B) Nombre total de tonnes de déchets solides d'installations industrielles, commerciales et collectives destinées au recyclage dans l'année

Résultat visé : Efficacité - Les programmes municipaux de réduction des déchets détournent des déchets des décharges et des incinérateurs.

Calcul
Le nombre total de tonnes de déchets solides d'installations industrielles, commerciales et collectives destinées au recyclage est automatiquement reporté de la mesure précédente « Pourcentage de déchets solides d'installations industrielles, commerciales et collectives destinés au recyclage ».

Définition
On entend par « nombre total de tonnes de déchets solides ramassées » le nombre total de tonnes de déchets solides d'installations industrielles, commerciales et collectives destinées au recyclage plus le nombre total de tonnes de déchets ramassées et éliminées d'une autre façon.

Une tonne métrique équivaut à 1 000 kg ou 2 204,622 livres.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux et ministère de l'Environnement.

B. Égouts

8. Mesure : Dépenses de fonctionnement au titre de la collecte des eaux usées et des eaux pluviales par kilomètre de canalisation

Résultat visé : Efficience du système municipal de collecte des eaux usées et des eaux pluviales.

Calcul

$$\frac{\text{Dépenses de fonctionnement au titre de la collecte des eaux usées et des eaux pluviales}}{\text{Nombre total de kilomètres de canalisation}}$$

Numérateur : Dépenses de fonctionnement au titre de la collecte des eaux usées et des eaux pluviales

Calcul
Le RIF calcule automatiquement ce montant de la façon suivante :

Étant donné que le Tableau 40 du RIF ne permet pas l'inscription de données sur les dépenses du fonds d'administration au titre de la collecte des eaux usées et des eaux pluviales séparément des données sur les dépenses au titre du traitement et de l'évacuation de ces eaux, des étapes supplémentaires sont nécessaires.

La ligne 6210, colonne 2, du Tableau 42 comprend les dépenses du fonds d'administration au titre de la collecte des eaux sous forme d'un pourcentage des dépenses totales au titre du réseau d'eaux usées figurant à la ligne 0810, colonne 11, du Tableau 40.

Pour obtenir le montant approximatif des dépenses du fonds d'administration pour chaque catégorie d'article, on multiplie le pourcentage indiqué à la ligne 6210, colonne 2, du Tableau 42 par chaque catégorie de dépenses par article pertinent au titre du réseau d'eaux usées (ligne 0810) figurant dans le Tableau 40. Cependant, on n'obtient ainsi que le montant des dépenses du fonds d'administration au titre de la collecte des eaux usées, car le montant relatif à la collecte des eaux pluviales est aussi nécessaire.

On multiplie donc le pourcentage des dépenses au titre de la collecte des eaux pluviales figurant à la ligne 6410, colonne 2, du Tableau 42 par chaque catégorie de dépenses par article pertinent au titre du réseau d'eaux pluviales (ligne 0820) figurant dans le Tableau 40.

Les montants relatifs à la collecte des eaux usées et à la collecte des eaux pluviales sont automatiquement additionnés et reportés dans le RIF à l'égard de chaque catégorie d'article utilisée dans le Tableau 91.

***La municipalité doit ensuite déterminer le montant des recettes du fonds d'administration reçues d'autres municipalités qui sont associées à la collecte des eaux usées et à la collecte des eaux pluviales. Ces montants, le cas échéant, sont additionnés et la somme obtenue est inscrite dans le RIF. Cette somme est automatiquement déduite des dépenses du fonds d'administration pour obtenir les dépenses nettes du fonds d'administration.**

Définition
Cette mesure s'applique aux réseaux séparatifs d'eaux usées et d'eaux pluviales ainsi qu'aux réseaux unitaires d'eaux usées et d'eaux pluviales.

On entend par « dépenses de fonctionnement au titre de la collecte des eaux usées et des eaux pluviales » les dépenses nettes du fonds d'administration au sens de la définition de cette activité dans le RIF.

La définition de « collecte des eaux usées et des eaux pluviales » utilisée dans le Tableau 42 du RIF s'applique. La collecte des eaux comprend le relevage des eaux (station de relèvement), le nettoyage et l'entretien des tuyaux et canalisations, et les opérations d'urgence.

Dénominateur : Nombre total de kilomètres de canalisation
Définition
On entend par « nombre total de kilomètres de canalisation » le nombre total de kilomètres de canalisation d'eaux usées et de canalisations unitaires d'eaux usées et d'eaux pluviales servant à la collecte des eaux et dont la municipalité est responsable pour ce qui est de la fourniture de services de collecte des eaux usées et des eaux pluviales.

*Remarque : Le Tableau 94 du RIF intitulé « Mesures de la performance : Questions » comprend plusieurs questions sur les réseaux d'eaux usées et d'eaux pluviales.

1. Votre municipalité fournit-elle des services de collecte des eaux usées et des eaux pluviales?
2. Votre municipalité fournit-elle des services de traitement et d'évacuation des eaux usées et des eaux pluviales?
3. Les réseaux d'eaux usees et eaux pluviales sont-ils intégrés dans toutes les régions de la municipaiité?

4. Les réseaux d'eaux usées et eaux pluviales sont-ils intégrés dans certaines régions de la municipalité?

Ces renseignements peuvent aider les municipalités et les citoyens à relever les facteurs qui influent sur les résultats de la mesure de la performance.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux du Ministère des Affaires municipales et du Logement, ministère de l'Environnement et étude sur les analyses comparatives des directeurs de municipalités régionales.

9. Mesure : Dépenses de fonctionnement au titre du traitement et de l'évacuation des eaux usées et des eaux pluviales par mètre cube d'eaux traitées

Résultat visé : Efficience du système municipal de traitement et d'évacuation des eaux usées

Calcul

$$\frac{\text{Dépenses de fonctionnement au titre du traitement et de l'évacuation des eaux usées et des eaux pluviales}}{\text{Nombre total de mètres cubes d'eaux usées et d'eaux pluviales traitées}}$$

Numérateur : Dépenses de fonctionnement au titre du traitement et de l'évacuation des eaux usées et des eaux pluviales

Calcul
Le RIF calcule automatiquement ce montant de la façon suivante :

Étant donné que le Tableau 40 du RIF ne permet pas l'inscription de données sur les dépenses du fonds d'administration au titre du traitement et de l'évacuation des eaux usées et des eaux pluviales séparément des données sur les dépenses au titre de la collecte de ces eaux, des étapes supplémentaires sont nécessaires.

La ligne 6220, colonne 2, du Tableau 42 comprend les dépenses du fonds d'administration au titre du traitement et de l'évacuation des eaux sous forme d'un pourcentage des dépenses totales au titre du réseau d'eaux usées figurant à la ligne 0810, colonne 11, du Tableau 40.

Pour obtenir le montant approximatif des dépenses du fonds d'administration pour chaque catégorie d'article, le pourcentage indiqué à la ligne 6420, colonne 2, du Tableau 42 est automatiquement multiplié par chaque catégorie de dépenses par article pertinent au titre du réseau d'eaux usées (ligne 0810) figurant dans le Tableau 40. Cependant, on n'obtient ainsi que le montant des dépenses du fonds d'administration au titre du traitement et de l'évacuation des eaux usées, car le montant relatif au traitement et à l'évacuation des eaux pluviales est aussi nécessaire.

Le pourcentage des dépenses au titre du traitement et de l'évacuation des eaux pluviales figurant à la ligne 6420, colonne 2, du Tableau 42 est automatiquement multiplié par chaque catégorie de dépenses par article pertinent au titre du réseau d'eaux pluviales (ligne 0820) figurant dans le Tableau 40.

Les montants relatifs au traitement et à l'évacuation des eaux usées sont automatiquement ajoutés aux montants relatifs au traitement et à l'évacuation des eaux pluviales pour chaque article de dépenses compris dans le RIF. Ces montants sont ensuite automatiquement reportés dans le Tableau 91.

***La municipalité doit ensuite déterminer le montant des recettes du fonds d'administration reçues d'autres municipalités qui sont associées au traitement et à l'évacuation des eaux usées et au traitement et à l'évacuation des eaux pluviales. Ces montants, le cas échéant, sont additionnés et la somme obtenue est inscrite dans le RIF. Cette somme est automatiquement déduite des dépenses du fonds d'administration inscrites dans le RIF pour obtenir les dépenses nettes du fonds d'administration.**

Définition
Cette mesure s'applique aux réseaux séparatifs d'eaux usées et d'eaux pluviales ainsi qu'aux réseaux unitaires d'eaux usées et d'eaux pluviales.

On entend par « dépenses de fonctionnement au titre du traitement et de l'évacuation des eaux usées et des eaux pluviales » les dépenses nettes du fonds d'administration au sens de la définition de cette activité dans le RIF.

La définition de « traitement et évacuation des eaux usées et des eaux pluviales » utilisée dans le Tableau 42 du RIF s'applique. Le traitement et l'évacuation des eaux comprennent les dépenses de traitement et d'élimination des boues et celles qui sont reliées au fonctionnement et à l'entretien du réseau d'évacuation / de traitement des effluents.

Dénominateur : Nombre total de mètres cubes d'eaux usées et d'eaux pluviales traitées
Définition
On entend par « volume d'eaux usées traitées » le volume annuel d'eaux usées reçues à l'endroit où les eaux usées entrent dans l'usine de traitement.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux et ministère de l'Environnement.

10. Mesure : Nombre de reflux des conduites principales d'égouts par kilomètre de canalisation

Résultat visé : Efficacité - Les pratiques de la municipalité en matière de gestion des eaux usées empêchent les risques environnementaux de même que les risques pour la santé des humains.

Calcul

$$\frac{\text{Nombre de reflux des conduites principales d'égouts dans l'année}}{\text{Nombre de kilomètres de canalisation d'égouts}}$$

Numérateur : Nombre de reflux des conduites principales d'égouts dans l'année

Définition

On entend par « reflux des conduites principales d'égouts » toute obstruction ou saturation hydraulique du réseau municipal (réseaux séparatifs d'eaux usées et d'eaux pluviales ainsi que réseau unitaire d'eaux usées et d'eaux pluviales) qui entraîne un reflux d'eaux usées pouvant entrer dans une maison. Il faut distinguer ce type de reflux de l'obstruction d'une conduite latérale allant d'une maison à la conduite principale d'égouts. Les activités de lavage à grande eau du réseau municipal qui causent un reflux dans les sous-sol de maisons sont incluses.

Les canalisations d'égouts sur les propriétés privées ne sont pas mesurées.

La définition de conduite principale d'égouts est la suivante :

Dénominateur : Nombre de kilomètres de canalisation d'égouts

Définition

On entend par « nombre total de kilomètres de canalisations d'égout » le nombre total de kilomètres de canalisation d'eaux usées et de canalisations unitaires d'eaux usées et d'eaux pluviales dont la municipalité est responsable pour ce qui est de la fourniture de services reliés aux eaux usées et aux eaux pluviales (p. ex. la municipalité de palier inférieur au sein d'une municipalité régionale ne saisit dans le RIF que les kilomètres de canalisation d'égouts dont elle est responsable).

Source : Ministère des Affaires municipales et du Logement, ministère de l'Environnement et étude sur les analyses comparatives des directeurs de municipalités régionales.

11. Mesure : Résultats des tests sur les opérations de traitement des eaux usées

Pourcentage de résultats de tests sur les eaux usées qui indiquaient la non-réalisation des objectifs en matière d'évacuation des eaux usées fixés à l'égard des stations d'épuration des eaux usées.

Résultat visé : Efficacité - Les pratiques de la municipalité en matière de gestion des eaux usées empêchent les risques environnementaux de même que les risques pour la santé des humains.

Calcul

$$\frac{\text{Nombre de résultats de tests sur les eaux usées qui indiquaient la non-réalisation des objectifs en matière d'évacuation des eaux usées fixés à l'égard des stations d'épuration des eaux usées}}{\text{Nombre total de résultats de tests sur les eaux usées}}$$

*On multiplie le résultat numérique obtenu ci-dessus par 100 pour arriver à un pourcentage.

Numérateur : **Nombre de résultats de tests sur les eaux usées qui indiquaient la non-réalisation des objectifs en matière d'évacuation des eaux usées fixés à l'égard des stations d'épuration des eaux usées**

Calcul
Déterminer, à l'égard de chaque station municipale d'épuration des eaux usées, le nombre total de résultats de tests sur les eaux usées qui indiquaient la non-réalisation des objectifs en matière d'évacuation des eaux usées définis à l'égard de la station dans un certificat d'autorisation.

Ensuite, additionner le nombre de résultats de tests à l'égard de toutes les stations qui indiquent la non-réalisation des objectifs en matière d'évacuation des eaux usées et saisir ce chiffre dans le RIF.

Définition
On entend par « épuration des eaux usées » les opérations de traitement des eaux usées dans une station d'épuration des eaux usées.

Les objectifs en matière d'évacuation des eaux usées figurent dans le certificat d'autorisation délivré à l'égard de chaque station. Ils peuvent varier d'une station à l'autre.

Dénominateur : Nombre total de résultats de tests sur les eaux usées
Calcul
Additionner le nombre de résultats de tests sur les eaux usées menés à l'égard de toutes les stations et saisir ce chiffre dans le RIF.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux et ministère de l'Environnement.

12. Mesure : Nombre d'heures par année au cours desquelles des eaux usées non traitées ou partiellement traitées sont déversées dans un lac ou un cours d'eau naturel

Résultat visé : Efficacité - Les pratiques de la municipalité en matière de gestion des eaux usées empêchent les risques environnementaux de même que des risques pour la santé des humains.

Calcul
Cette mesure correspond au nombre d'heures au cours desquelles des eaux usées non traitées ou partiellement traitées sont déversées dans un lac ou un cours d'eau naturel.

Les municipalités inscrivent le nombre d'heures directement dans le RIF (Tableau 92, colonne 7). Si le nombre d'heures n'est pas connu, inscrire le nombre approximatif.

Définition
On entend par « eaux usées non traitées » les eaux usées que la municipalité ne traite d'aucune façon.

On entend par « eaux usées partiellement traitées » les eaux usées qui ont subi un traitement primaire ou secondaire incomplet.

On entend par « déversement » le rejet ou la libération d'eaux usées non traitées ou partiellement traitées de l'usine de traitement et de la station de relèvement (contournement des clarificateurs).

Remarque : Si l'influent d'eaux usées est supérieur à la capacité de traitement de la station d'épuration, on risque d'obtenir des effluents d'eaux usées non traitées ou partiellement traitées.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux et ministère de l'Environnement.

C. Eau

13. Mesure : Dépenses de fonctionnement au titre du traitement de l'eau par million de litres d'eau traitée

Résultat visé : Efficience des services municipaux de traitement de l'eau.

Calcul

$$\frac{\text{Dépenses de fonctionnement au titre du traitement de l'eau}}{\text{Nombre total de litres d'eau traitée} \div 1\,000\,000}$$

Numérateur : Dépenses de fonctionnement au titre du traitement de l'eau

Calcul

À l'heure actuelle, les municipalités inscrivent leurs données sur le réseau d'adduction d'eau dans le RIF. Le système les utilise pour calculer automatiquement les dépenses nettes du fonds d'administration au titre du traitement de l'eau. Le RIF reporte automatiquement ces données aux fins de la présente mesure de la performance.

Ce montant est calculé automatiquement dans le RIF de la façon suivante :

Étant donné que le Tableau 40 ne permet pas l'inscription de données sur les dépenses du fonds d'administration au titre du traitement de l'eau séparément des données sur les dépenses au titre de la distribution de l'eau, des étapes supplémentaires sont nécessaires.

La ligne 6610, colonne 2, du Tableau 42 comprend les dépenses du fonds d'administration au titre du traitement de l'eau sous forme d'un pourcentage des dépenses totales au titre du réseau d'adduction d'eau figurant à la ligne 0830, colonne 11, du Tableau 40.

Pour obtenir le montant approximatif des dépenses du fonds d'administration pour chaque catégorie d'article, on multiplie le pourcentage de la ligne 6610, colonne 2, du Tableau 42 par chaque catégorie de dépenses par article pertinent au titre du réseau d'abduction d'eau (ligne 0830) du Tableau 40. Ces montants sont calculés automatiquement et reportés dans le Tableau 91.

Définition

On entend par « dépenses de fonctionnement au titre du traitement de l'eau » les dépenses nettes du fonds d'administration au sens de la définition de cette activité dans le RIF.

La définition de traitement de l'eau utilisée dans le Tableau 42 du RIF s'applique. Le traitement de l'eau comprend toutes les activités réalisées de la ou des sources d'approvisionnement jusqu'à la fin du traitement (au point où l'eau sort de l'usine de traitement).

Dénominateur : Nombre total de litres d'eau traitée ÷ 1 000 000

Calcul

Les municipalités inscrivent le nombre total de litres d'eau traitée dans le RIF. Ce montant est automatiquement divisé par un million pour arriver à des millions de litres.

Définition

On entend par « nombre total de litres » le nombre total de litres d'eau traitée de la ou des sources d'approvisionnement jusqu'à la fin du traitement (au point où l'eau sort de l'usine de traitement).

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux du Ministère des Affaires municipales et du Logement et ministère de l'Environnement.

14. Mesure : Dépenses de fonctionnement au titre de la distribution d'eau par kilomètre de canalisation de distribution

Résultat visé : Efficience des services municipaux de distribution d'eau.

Calcul

$$\frac{\text{Dépenses de fonctionnement au titre de la distribution d'eau}}{\text{Nombre total de kilomètres de canalisation de distribution d'eau}}$$

Numérateur : Dépenses de fonctionnement au titre de la distribution d'eau

Calcul

À l'heure actuelle, les municipalités inscrivent leurs données sur le réseau d'adduction d'eau dans le RIF. Le système les utilise pour calculer automatiquement les dépenses nettes du fonds d'administration au titre de la distribution d'eau. Le RIF reporte automatiquement ces données aux fins de la présente mesure de la performance.

Ce montant est calculé automatiquement de la façon suivante :

Étant donné que le Tableau 40 ne permet pas l'inscription de données sur les dépenses du fonds d'administration au titre de la distribution d'eau séparément des données sur les dépenses au titre du traitement de l'eau, des étapes supplémentaires sont nécessaires.

La ligne 6620, colonne 2, du Tableau 42 comprend les dépenses du fonds d'administration au titre de la distribution d'eau sous forme d'un pourcentage des dépenses totales au titre du réseau d'adduction d'eau figurant à la ligne 0830, colonne 11, du Tableau 40.

Pour obtenir le montant approximatif des dépenses du fonds d'administration pour chaque catégorie d'article, le pourcentage de la ligne 6620, colonne 2, du Tableau 42 est multiplié par chaque catégorie de dépenses par article pertinent au titre du réseau d'abduction d'eau (ligne 0830) du Tableau 40. Ces montants sont calculés automatiquement et reportés dans le Tableau 91.

Définition

On entend par « dépenses de fonctionnement au titre de la distribution d'eau » les dépenses nettes du fonds d'administration au sens de la définition de cette activité dans le RIF.

La définition de distribution d'eau utilisée dans le Tableau 42 du RIF s'applique. La distribution d'eau comprend toutes les activités réalisées à partir du point où l'eau sort de l'usine de traitement jusqu'à son arrivée à la limite d'une propriété privée.

Dénominateur : Nombre total de kilomètres de canalisation de distribution d'eau
Définition
On entend par « nombre total de kilomètres de canalisations de distribution d'eau » le nombre total de kilomètres de canalisation de distribution dont la municipalité est responsable pour ce qui est de la fourniture de services d'adduction.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux, ministère de l'Environnement et étude sur les analyses comparatives des directeurs de municipalités régionales.

15. Mesure : Résultats des tests menés sur les réseaux municipaux de traitement et de distribution d'eau

Pourcentage de résultats de tests de la vérification de la qualité de l'eau qui indiquaient une mauvaise qualité de l'eau ou trop de concentrations par rapport au maximum prévu.

Résultat visé : Efficacité - L'eau peut être consommée sans danger et répond aux besoins locaux.

Calcul

$$\frac{\text{Nombre de tests de vérification de la qualité de l'eau qui indiquaient une mauvaise qualité de l'eau ou trop de concentrations par rapport au maximum prévu}}{\text{Nombre total de résultats de tests de vérification de la qualité de l'eau}}$$

*On multiplie le résultat numérique obtenu ci-dessus par 100 pour arriver à un pourcentage.

Numérateur : Nombre de résultats de tests de vérification de la qualité de l'eau qui indiquaient une mauvaise qualité de l'eau ou trop de concentrations par rapport au maximum prévu

Calcul
Le numérateur se compose du nombre de résultats de tests de vérification de la qualité de l'eau qui indiquaient une mauvaise qualité de l'eau et du nombre de résultats de tests qui révélaient trop de concentrations par rapport au maximum prévu.

Définition
Un test de vérification de la qualité de l'eau est une analyse pratiquée sur un échantillon d'eau provenant d'un puits, d'une usine de traitement de l'eau ou d'un réseau de distribution d'eau appartenant à une municipalité.

On entend par « appartenant à une municipalité » tout ouvrage d'eau dont la municipalité est propriétaire ou dont elle assure le fonctionnement, y compris les ouvrages d'eau confiés à contrat à l'Agence ontarienne des eaux.

Le « nombre de résultats de tests de vérification de la qualité de l'eau qui indiquaient une mauvaise qualité de l'eau ou trop de concentrations par rapport au maximum prévu » renvoie aux exigences prescrites dans le Règlement de l'Ontario 459/00 sur la protection de l'eau potable pris an application de la *Loi sur les ressources en eau de l'Ontario*, telle que modifiée à l'occasion.

Pour un complément d'information sur les règlements, manuels et publications du ministère de l'Environnement, prière de consulter le site web du ministère à : www.ene.gov.on.ca

Dénominateur : Nombre total de résultats de tests de vérification de la qualité de l'eau

Définition

Les municipalités inscrivent le nombre total de résultats de tests de vérification de la qualité de l'eau directement dans le RIF.

Source: Projet de mesure de la performance des services municipaux et ministère de l'Environnement.

***Remarques supplémentaires sur les tests de vérification de la qualité de l'eau**

Dans le cadre du programme Opération eau propre, le gouvernement de l'Ontario a annoncé l'adoption d'un nouveau règlement qui s'applique aux propriétaires, aux exploitants et aux membres du personnel des grands réseaux de traitement et de distribution d'eau qui doivent être approuvés aux termes de la *Loi sur les ressources en eau de l'Ontario*, y compris les réseaux municipaux d'adduction et les autres grands réseaux. Le règlement exige des propriétaires et des exploitants des réseaux de traitement et de distribution d'eau qu'ils vérifient la qualité de l'eau et communiquent les résultats de ces tests aux consommateurs.

Le nouveau règlement exige l'échantillonnage et l'analyse obligatoires de la qualité de l'eau par des laboratoires accrédités, la production de rapports officiels et la communication des résultats des tests à la population. Il prévoit un processus de révision et de regroupement de tous les certificats d'approbation délivrés à une installation municipale de traitement de l'eau en fonction des nouvelles normes de la province.

Aux termes du nouveau règlement, tous les réseaux municipaux d'adduction d'eau doivent demander à un ingénieur de rédiger un rapport sur leurs activités qui répond aux exigences et paramètres définis par le ministère de l'Environnement. Une fois qu'il aura reçu ces rapports, le ministère les examinera et préparera ensuite un nouveau certificat d'approbation regroupé en fonction des nouvelles exigences et normes. Ces rapports dresseront la liste des améliorations nécessaires qui doivent être apportées, le cas échéant, aux réseaux.

Tous les propriétaires et exploitants d'un réseau d'adduction assujetti au nouveau règlement doivent prendre les mesures suivantes :

- informer le public si les tests de vérification de la qualité de l'eau révèlent que l'eau potable ne répond pas aux normes établies dans le règlement;
- informer le public si les résultats des tests ne répondent pas aux normes établies dans le règlement et que des mesures correctrices n'ont pas été prises;
- publier des rapports trimestriels et les mettre à la disposition du public;
- permettre au public d'avoir accès aux renseignements sur la qualité de l'eau.

Le règlement n'exige pas que ces renseignements soient communiqués à chaque utilisateur; il exige seulement qu'ils soient disponibles.

Pour les fins du Projet de mesure de la performance des services municipaux, les municipalités ne seront pas tenues de déposer des rapports trimestriels sur les résultats des tests de vérification de la qualité de l'eau auprès du ministère des Affaires municipales et du Logement. En ce qui concerne la production de rapports dans le cadre du Projet, les municipalités devront seulement saisir dans le RIF les données relatives à

la période de l'année visée par les renseignements disponibles. Elles devront ensuite communiquer les résultats des tests aux contribuables, de même que les résultats de leurs autres mesures de la performance, au plus tard le 30 juin. Étant donné que le règlement a été adopté à la fin de 2000, les résultats relatifs à la première année du Projet de mesure de la performance des services municipaux seront incomplets (c'est-à-dire qu'ils ne viseront qu'une partie de l'année civile). Par la suite, cependant, les municipalités pourront récapituler les résultats de leurs rapports trimestriels et fournir un résumé du pourcentage des résultats réussite-échec à l'égard des diverses composantes du processus d'échantillonnage et d'analyse pour l'année.

16. Mesure : Nombre de jours visés par des avis de bouillir l'eau du réseau d'adduction d'eau de la municipalité émis par le médecin-hygiéniste

Résultat visé : Efficacité - L'eau peut être consommée sans danger et répond aux besoins locaux.

Définition
Dans le RIF (Tableau 92, colonne 7), les municipalités doivent indiquer le nombre de jours pendant lesquels un avis de bouillir l'eau émis par le médecin-hygiéniste était en vigueur à l'égard de tout ou partie de l'eau fournie par la municipalité.

Les avis de bouillir l'eau peuvent viser la totalité ou une partie d'une municipalité. La municipalité peut fournir des renseignements supplémentaires sur les résultats obtenus dans le Tableau 93 du RIF intitulé « Mesures de la performance : Notes ».

Source : Ministère des Affaires municipales et du Logement, ministère de l'Environnement et ministère de la Santé.

17. Mesure: Nombre de ruptures des conduites principales d'eau par kilomètre de canalisation d'eau

Résultat visé : Efficacité - Réduire au minimum les pertes d'eau traitée.

Calcul

$$\frac{\text{Nombre de ruptures des conduites principales d'eau dans l'année}}{\text{Nombre total de kilomètres de conduites principales d'eau}}$$

Numérateur : Nombre de ruptures des conduites principales d'eau dans l'année

Définition

Inscrire directement dans le RIF le nombre de ruptures/fuites des conduites principales d'eau servant à la **distribution** de l'eau qui ont nécessité des travaux d'excavation aux fins des réparations.

Dénominateur : Nombre total de kilomètres de conduites principales d'eau

Définition

Les municipalités inscrivent directement dans le RIF le nombre total de kilomètres de conduites principales d'eau servant à la **distribution** de l'eau dont elles sont responsables pour ce qui est de la fourniture de services d'adduction.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux, ministère de l'Environnement et étude sur les analyses comparatives des directeurs de municipalités régionales.

18. Mesure : Pourcentage d'eau produite qui n'est pas facturée

Résultat visé : Efficacité - Réduire au minimum les pertes d'eau.

Calcul

$$\frac{\text{Nombre total de litres d'eau facturée}}{\text{Nombre total de litres d'eau produite}}$$

*La municipalité inscrit le nombre total de litres d'eau facturée dans le numérateur et le nombre total de litres d'eau produite dans le dénominateur. Le RIF soustrait automatiquement le chiffre obtenu de 1,0 et la différence est automatiquement convertie en un pourcentage. On obtient ainsi le pourcentage d'eau produite qui n'est pas facturée, soit une estimation des fuites d'eau.

Numérateur : Nombre total de litres d'eau facturée
Définition
Inscrire le nombre total de litres d'eau facturés à tous les contribuables chaque année.

Dénominateur : Nombre total de litres d'eau produite
Définition
Inscrire le nombre total de litres d'eau produite chaque année.

On entend par « eau produite » le volume total d'eau que pompe la municipalité ou qui est extrait d'une autre façon d'une source d'eau naturelle.

*Remarque : Cette mesure de la performance n'établit pas de distinction entre l'eau facturée au compteur et l'eau facturée à un tarif forfaitaire. Cependant, le RIF comprend trois questions reliées à cette mesure dans le Tableau 94 intitulé « Mesures de la performance : Questions » :

1. Votre municipalité dispose-t-elle d'un système de facturation de l'eau avec compteur?
2. Votre municipalité utilise-t-elle un système de facturation forfaitaire de l'eau?
3. Votre municipalité utilise-t-elle un système de facturation combinée de l'eau?

Une municipalité peut ajouter des commentaires sur son système unique de facturation dans le Tableau 93 du RIF intitulé « Mesures de la performance : Notes ».

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux, ministère de l'Environnement et étude sur les analyses comparatives des directeurs de municipalités régionales.

D. Transports

19. Mesure: Dépenses de fonctionnement au titre des routes revêtues (revêtement dur) par kilomètre de voie

Résultat visé : Efficience des services municipaux d'entretien des routes revêtues (revêtement dur)

Calcul

Dépenses de fonctionnement au titre des routes revêtues (revêtement dur)
Nombre total de kilomètres de voies revêtues

Numérateur : Dépenses de fonctionnement au titre des routes revêtues (revêtement dur)
Calcul
Cette information n'est pas recueillie dans d'autres parties du RIF. Il faut calculer toutes les dépenses du fonds d'administration associées aux routes revêtues et correspondant aux catégories de dépenses par article utilisées dans le numérateur (dépenses de fonctionnement): salaires, traitements et avantages sociaux des employés; matériel; services contractuels; loyers et frais financiers.

Les municipalités doivent ensuite calculer les recettes du fonds d'administration associées aux routes revêtues et inscrire ce montant à la colonne 7 du Tableau 91 du Rapport d'information financière (RIF). Ce montant sera ensuite automatiquement soustrait des dépenses du fonds d'administration pour arriver aux dépenses nettes du fonds d'administration au titre des routes revêtues.

Définition
On entend par « route revêtue (revêtement dur) » une chaussée sur laquelle on pose un revêtement (asphalte, béton, chaussée mixte, ciment Portland, revêtement superficiel).

L'entretien comprend : la réparation du gonflement par le gel, de l'infrastructure et des tranchées destinées aux services publics, la réfection à l'aide de matériaux enrobés coulés à froid et à chaud, l'entretien des accotements, l'entretien, le balayage et le lessivage de la surface de la chaussée.

Les principales activités d'entretien du revêtement sont : les interfaces antifissures, le rapiéçage par projection, et le coulis bitumineux.

Dénominateur: Nombre total de kilomètres de voies revêtues

Définition

Les municipalités inscrivent directement dans le RIF le nombre total de kilomètres de voies revêtues (revêtement dur) pour les voies routières appartenant à la municipalité et entretenues par cette dernière.

Source : OGRA et Projet de mesure de la performance des services municipaux (PMPSM) du ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML)

20. Mesure: Pourcentage de kilomètres de voies jugé satisfaisant

Résultat visé : Efficacité – Routes sûres

Calcul

Pourcentage de kilomètres de voies jugé satisfaisant
Nombre total de kilomètres de voies évalués

Numérateur : Nombre total de kilomètres de voies revêtues jugées satisfaisantes

Définition

L'efficacité des routes est déterminée à l'aide de l'Indice d'état de la chaussée (PCI) ou du système d'inventaire des routes du ministère des Transports, ou de tout autre instrument d'évaluation comparable utilisé par la municipalité.

L'Ontario Good Roads Association (OGRA) dispose d'une méthode de PCI qui inclut une matrice de décision permettant de déterminer les routes satisfaisantes et celles qui ont besoin d'êtres réparées. Pour de plus amples informations, veuillez communiquer avec l'Association (www.ogra.org).

Veuillez préciser le système d'évaluation utilisé par votre municipalité au Tableau 93 du RIF, « Mesures de la performance : Notes. »

Une route satisfaisante est une route dont les désordres du revêtement sont minimes et qui ne nécessite donc pas d'entretien ou de réfection.

Une route revêtue (revêtement dur) est une chaussée sur laquelle on pose un revêtement (asphalte, béton, chaussée mixte, ciment Portland, revêtement superficiel).

Un kilomètre de voie est une voie de route continue permettant la circulation dans le même sens. Les voies continues à deux sens avec terre-plein central ainsi que les voies d'accès supposées peuvent également être considérées comme des voies uniques.

Les voies de stationnement, les voies de garage et les courants tournants ne doivent pas être comptabilisés.

Le nombre total des kilomètres de voies est obtenu en multipliant le nombre de kilomètres de voies par le nombre de voies pour chaque route. (Pour un examen plus détaillé des kilomètres de voies, veuillez consulter la mesure de la performance « dépenses de fonctionnement pour les routes revêtues par kilomètre de voies », n° 19).

Dénominateur : Nombre total de kilomètres de voies revêtues évaluées

Définition

Les municipalités inscrivent directement dans le RIF le total des kilomètres de voies revêtues (revêtement dur) pour les voies routières appartenant à la municipalité et entretenues par cette dernière.

Source : OGRA et étude du DA

21. Mesure : Dépenses de fonctionnement au titre des routes non revêtues (revêtement non compact) par kilomètre de voie

Résultat visé : Efficience des services municipaux d'entretien des routes non revêtues

Calcul

Dépenses de fonctionnement au titre des routes non revêtues
Nombre total de kilomètres de voies non revêtues

Numérateur : Dépenses de fonctionnement au titre des routes non revêtues
Calcul
Cette information n'est pas recueillie dans d'autres parties du RIF. Il faut calculer toutes les dépenses du fonds d'administration associées aux routes non revêtues correspondant aux catégories de dépenses par article utilisées dans le numérateur (dépenses de fonctionnement): salaires, traitements et avantages sociaux des employés; matériel; services contractuels; loyers et frais financiers.

Les municipalités doivent ensuite calculer les recettes du fonds d'administration associées aux routes non revêtues et inscrire ce montant dans la colonne 7 du Tableau 91 du Rapport d'information financière (RIF). Ce montant sera ensuite automatiquement soustrait des dépenses du fonds d'administration pour arriver aux dépenses nettes du fonds d'administration au titre des routes non revêtues.

Définition
Une route non revêtue (revêtement non compact) est une chaussée sur laquelle on pose du gravier, des cailloux ou d'autres couches de roulement non compactes.

L'entretien comprend l'abat-poussière, le nivelage du revêtement, le gravelage, les réfections localisées, et le nettoyage.

Dénominateur : Nombre total de kilomètres de voies non revêtues
Définition
Les municipalités inscrivent directement dans le RIF le total des kilomètres de voies non revêtues pour les voies routières appartenant à la municipalité et entretenues par cette dernière.

Source : OGRA et PMPSM

22. Mesure: Dépenses de fonctionnement au titre de l'entretien des routes en hiver par kilomètre de voie

Résultat visé : Efficience des services municipaux d'entretien des routes en hiver

Calcul

Dépenses de fonctionnement au titre de l'entretien des routes en hiver
Nombre total de kilomètres de voies

Numérateur: : Dépenses de fonctionnement au titre de l'entretien des routes en hiver

Calcul
À l'heure actuelle, les municipalités inscrivent les données relatives à l'entretien des routes en hiver à la ligne 0620 du Tableau 40 du Rapport d'information financière (RIF), qui fait automatiquement les calculs nécessaires pour arriver aux dépenses nettes du fonds d'administration au titre de l'entretien des routes en hiver (les recettes du fonds d'administration figurant au Tableau 12 sont automatiquement soustraites des dépenses du fonds d'administration au Tableau 40). Le RIF reportera automatiquement ces données aux fins de la présente mesure de la performance.

Définition
On entend par « dépenses de fonctionnement au titre de l'entretien des routes en hiver » les dépenses nettes du fonds d'administration au sens de la définition de cette activité dans le RIF.

La définition fonctionnelle dans le RIF de « dépenses de fonctionnement au titre de l'entretien des routes en hiver » s'applique de la façon suivante :
Administration, s'il y a lieu
Réglage à la niveleuse
Déblayage de la neige (y compris déblayage localisé et combinaison de déblayage/salage/sablage)
Salage et salage localisé
Sablage et sablage localisé
Paraneige
Enlèvement de la neige
Nettoyage de printemps
Refoulement de la neige sur les côtés
Drainage d'hiver
Équipes de surveillance
gence

AUTRES dépenses au titre de l'entretien des routes en hiver

Dénominateur : Nombre total de kilomètres de voies

Calcul

Le nombre total des kilomètres de voies est obtenu en multipliant le nombre de kilomètres de voies par le nombre de voies pour chaque route.

Exemple : La municipalité A a 140 kilomètres de routes. Toutes ces routes ont deux voies. Le nombre total de kilomètres de voies est donc de 280.

Exemple : La municipalité B a 200 kilomètres de routes. Seulement 30 kilomètres ont quatre voies. Le nombre total de kilomètres de voies égale : 170 fois 2, plus 30 fois 4, soit un total de 460 kilomètres de voies.

Pour calculer le total des kilomètres de voies, il faut exclure les routes privées, notamment celles qui sont entretenues par la municipalité en contrepartie d'un paiement à l'acte.

Définition

Un kilomètre de voie est une voie de route continue permettant la circulation dans un sens, dont la propriété et l'entretien ou l'entretien relèvent de la responsabilité de la municipalité (p. ex. dans une municipalité de palier inférieur ou séparée, les voies de routes provinciales, régionales ou de municipalités de palier supérieur qui traversent la municipalité ne comptent pas). Les voies continues à deux sens avec terre-plein central ainsi que les voies d'accès supposées peuvent également être considérées comme des voies uniques.

Les voies de stationnement, les voies de garage et les courants tournants ne doivent pas être comptabilisés.

*Remarque : Le RIF contient des questions qui s'adressent aux municipalités relativement aux routes dans le Tableau 94 « Mesure de la performance : Questions : »

Le nombre de kilomètres de voies entretenues en hiver est-il le même que le nombre de kilomètres de voies que compte le réseau routier municipal ?

Certaines municipalités rurales et du Nord n'assurent pas l'entretien en hiver de toutes les routes, ce qui peut altérer les résultats de cette mesure d'efficacité.

Si le nombre de kilomètres de voies entretenues en hiver est inférieur au nombre de kilomètres de voies que compte le réseau routier municipal, les municipalités doivent-elles répondre aux questions suivantes dans le RIF :

Si non (à la question n° 1 ci-dessus)

2. Inscrivez le nombre de kilomètres de voies que compte le réseau routier municipal
3. Inscrivez le nombre de kilomètres de voies entretenues en hiver
4. Inscrivez le nombre de kilomètres de voies entretenues le reste de l'année

Source : Ontario Good Roads Association (OGRA) et étude sur les analyses comparatives des directeurs de municipalités régionales.

23. Mesure : Pourcentage d'interventions pour des événements météo en hiver ayant satisfait ou dépassé les normes d'entretien des routes de la municipalité

Résultat visé: Efficacité – Routes sûres

Calcul

Nombre d'interventions pour des événements météo en hiver ayant satisfait ou dépassé les normes d'entretien des routes de la municipalité
Nombre total d'interventions pour des événements météo en hiver

Numérateur : Nombre d'interventions pour des événements météo en hiver ayant satisfait ou dépassé les normes d'entretien des routes de la municipalité

Définition

On entend par « intervention en hiver » une série de mesures concrètes prises pour répondre à un événement météo survenu en hiver. Un événement météo survenu en hiver est un événement qui affecte l'état des routes (chute de neige, neige soufflée, verglas, pluie verglaçante, gel, etc.)

Ne signalez que les interventions qui satisfont ou dépassent les normes d'entretien des routes en hiver définies par la municipalité. Puisqu'une simple intervention peut comprendre plusieurs activités, chaque activité doit satisfaire à la norme de service définie par la municipalité.

Les normes peuvent se rapporter à l'accumulation, au résultat final (chaussée nue, chaussée recouverte de neige, neige compacte, etc.) et aux délais nécessaires pour réaliser les activités après une tempête.

Si vous le souhaitez, les informations relatives aux normes de service d'entretien des routes en hiver définies par la municipalité peuvent être inscrites dans le Tableau 93 du RIF, « Mesure de la performance : Notes ».

Dénominateur : Nombre total d'interventions pour des événements météo en hiver

Définition

Les municipalités inscrivent le nombre total d'interventions pour des événements météo en hiver directement dans le RIF.

Source : OGRA

24. Mesure : Nombre de trajets de transports en commun conventionnels par personne dans la zone desservie

Résultat visé: Efficacité – Utilisation maximale des transports en commun

Calcul

Nombre de trajets de transports en commun conventionnels dans la zone desservie en une année
Population de la zone desservie

Numérateur : Nombre de trajets de transports en commun conventionnels dans la zone desservie en une année

Définition

Par « transports en commun conventionnels », on entend tous les services de transport public ordinaires, par opposition aux services de transport spécialisés pour les personnes handicapées qui n'ont pas accès aux services de transport en commun ordinaires.

Par « trajets de transport ordinaires », on entend les trajets où les tarifs passagers sont applicables (tarif normal, tarif réduit, trajets gratuits, forfaits et billets).

Dénominateur : Population de la zone desservie

Définition

Par « population de la zone desservie », on entend la population qui réside dans la zone bénéficiant du service de transport ordinaire. Les normes de service locales définissent souvent la population de la zone desservie comme la population résidant dans un rayon de 400 mètres des itinéraires desservis.

Source : CUTA

25. Mesure: Dépenses de fonctionnement au titre des transports en commun conventionnels par trajet de service normal

Résultat visé : Efficience des transports en communs conventionnels municipaux

Calcul

Dépenses de fonctionnement au titre des transports en commun conventionnels
Nombre total des trajets de service normal

Numérateur : Dépenses de fonctionnement au titre des transports en commun conventionnels

Calcul

Ce montant est calculé automatiquement par leRIF à l'aide de la méthode suivante :

Le Tableau 40 du RIF ne permettant pas d'inscrire les informations sur les dépenses du fonds d'administration au titre des transports en commun conventionnels séparément du montant total des dépenses au titre des transports en commun, des mesures complémentaires sont nécessaires.

La ligne 6110 dans la colonne 7 du Tableau 42 contient les dépenses du fonds d'administration au titre des transports en commun conventionnels sous forme de pourcentage des dépenses totales au titre des transports en commun figurant à la ligne 0630 dans la colonne 11 du Tableau 40.

Pour approximer les dépenses du fonds d'administration en les classant d'après leur nature, le pourcentage de la ligne 6110 dans la colonne 2 du Tableau 42 est multiplié par chaque catégorie de dépenses par article correspondante pour le montant des transports à la ligne 0630 du Tableau 40. Ces montants sont automatiquement calculés et reportés au Tableau 91.

***Les municipalités doivent ensuite calculer les recettes du fonds d'administration associées aux transports en commun conventionnels et inscrire ce montant dans la colonne 7 du Tableau 91 du Rapport d'information financière (RIF). Ce montant sera ensuite automatiquement soustrait des dépenses du fonds d'administration pour arriver aux dépenses nettes du fonds d'administration au titre des transports en commun normaux.**

Définition

On entend par « dépenses de fonctionnement au titre des transports en commun conventionnels » les dépenses nettes du fonds d'administration au sens de la définition de cette activité dans le RIF.

La définition fonctionnelle des « transports en commun conventionnels » figurant dans le RIF s'applique de la façon suivante :
Par « transports en commun conventionnels », on entend tous les services de transport public normaux, par opposition aux services de transport spécialisés pour les personnes handicapées qui n'ont pas accès aux services de transport en commun normaux.

Les dépenses au titre des transports en commun comprennent les dépenses suivantes, hors recouvrements et remises :

Dépenses administratives et générales
- publicité et promotion
- bureaux et départements (bureau du directeur général, finances, ressources humaines, marketing, planification, etc.)
- dépenses de responsabilité (autres que les primes d'assurance des parcs de véhicules)
- fournitures de bureau
- téléphone

Fréteur - local

Services contractuels - conseils scolaires

Carburant pour les véhicules (diesel, électricité, essence, propane, gaz naturel)

Entretien - Véhicules (matériaux, pièces, acquisition à titre onéreux de services, fournitures, services publics)

Entretien – Usine (matériaux, frais municipaux et impôt foncier, pièces, acquisition à titre onéreux de services, entretien des logements, fournitures, services publics)

Salaires, traitements et avantages sociaux

Activités de transport
- Primes d'assurance pour le parc de véhicules
- Acquisition à titre onéreux de services (d'entrepreneurs privés ou autres municipalités)
- uniformes
- permis et immatriculations des véhicules

REMARQUE : Inclut les services aux municipalités adjacentes. N'inclut pas les dépenses associées aux services spéciaux inter-villes, aux frais de location et de louage, aux frais de remboursement de la dette et d'amortissement.

Dénominateur: Nombre total des trajets de service normal

Définition

Par « trajets de transport normaux », on entend les trajets où les tarifs passagers sont applicables (tarif normal, tarif réduit, trajets gratuits, forfaits et billets).

Source : Association canadienne du transport urbain (ACTU)

E. Incendies

26. Mesure : Dépenses de fonctionnement au titre des services d'incendie par 1 000 $ d'évaluation

Résultat visé : Efficience des services municipaux d'incendie

Calcul

Dépenses de fonctionnement au titre des services d'incendie
(évaluation globale ÷ 1000)

Numérateur : Dépenses de fonctionnement au titre des services d'incendie
Calcul
À l'heure actuelle, les municipalités inscrivent les données relatives au services d'incendie à la ligne 0410 du Tableau 40 du Rapport d'information financière (RIF), qui fait automatiquement les calculs nécessaires pour arriver aux dépenses nettes du fonds d'administration au titre des services d'incendie (les recettes du fonds d'administration figurant au Tableau 12 sont automatiquement soustraites des dépenses du fonds d'administration au Tableau 40). Le RIF reportera automatiquement ces données aux fins de la présente mesure de la performance.

Définition
On entend par « dépenses de fonctionnement au titre des services d'incendie » les dépenses nettes du fonds d'administration au sens de la définition de cette activité dans le RIF.

Les dépenses de fonctionnement englobent toutes les urgences traitées par le service des pompiers.

La définition fonctionnelle dans le RIF de « dépenses du fonds d'administration au titre des services d'incendie » s'applique de la manière suivante :
Incendie :
Administration
Système d'alarme
Services auxiliaires
Équipement
Pompiers (professionnels et volontaires)
Casernes de pompiers
Prévention et inspection des incendies
Location des bornes d'incendie
AUTRES dépenses au titre de la protection contre les incendies

Dénominateur : évaluation globale/ 1000

Calcul
Cette donnée est automatiquement reportée et divisée par 1000.

Définition
L'évaluation globale comprend une évaluation brute concernant toutes les catégories de propriétés et une évaluation des paiements tenant lieu d'impôts et de propriétés dispensées d'impôt.

Les propriétés dispensées d'impôt sont celles qui ne sont pas soumises aux paiements tenant lieu d'impôts. On peut citer, entre autres exemples, les églises et les institutions de charité figurant à l'article 3 de la *Loi sur l'évaluation foncière*.

* Remarque : Le RIF contient des questions relatives aux services d'incendie à l'intention des municipalités dans le Tableau 94 « Mesure de performance : Questions : »

1. Avez-vous des pompiers volontaires?
2. Des pompiers professionnels à salaire?
3. Des pompiers professionnels et volontaires?

Ces questions sont posées pour aider les municipalités et les résidents à identifier les facteurs susceptibles de modifier les dépenses du fonds d'administration et les résultats de la mesure de performance.

4. Avez-vous des propriétés d'une valeur importante dotées de leur propre caserne de pompiers? Si oui, veuillez décrire.

Certaines propriétés, comme les aéroports fédéraux, possèdent leurs propres services de pompiers, et ne font pas appel aux services d'incendie municipaux. Lorsque c'est le cas, la mesure d'efficience, les dépenses de fonctionnement au titre des services d'incendie par évaluation de 1 000 $ peuvent être artificiellement faibles, l'évaluation associée à ces propriétés pouvant être considérable et étant incluse dans le chiffre de l'évaluation globale utilisée dans le dénominateur.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux (PMPSM) du ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML), ministère du Solliciteur général et Bureau du commissaire aux incendies

27. Mesure: Pertes financières totales dues à des incendies structurels, pondérées sur une période de trois ans, par évaluation de 1 000 $

Résultat visé : Efficacité – Minimiser les pertes matérielles provoquées par le feu

Calcul

Pertes financières totales dues à des incendies structurels, pondérées sur une période de trois ans
Évaluation globale / 1 000

Numérateur : Pertes financières totales dues à des incendies structurels, pondérées sur une période de trois ans

Calcul

Les municipalités calculent les pertes financières moyennes dues à des incendies structurels pour l'année de rapport et les deux années précédentes, et inscrivent le montant dans le RIF.

Les pertes financières causés par le feu sont pondérées sur une période de trois afin d'égaliser l'impact des anomalies ponctuelles dans l'année.

Définition

Par « incendie structurel » on entend la destruction par le feu d'un bâtiment ou d'autres structures et de leur contenu, que le feu soit provoqué ou non par une explosion. Exemples de structures : tour de transmission, phare, remise, kiosque, pavillon de jardin.

Ne sont pas considérés comme des incendies structurels :

- L'explosion n'entraînant pas d'incendie.
- L'incendie ou l'explosion d'un véhicule, sauf si le véhicule se trouve à l'intérieur d'une structure (auquel cas il est considéré comme faisant partie du contenu de cette structure).
- Un incendie ou une explosion en zone découverte (forêt, haies, broussailles).
- Un incident autre qu'un incendie provoquant une intervention d'urgence des services de pompiers, comme par exemple une rupture pour cause de surpression, une fausse alerte, un sauvetage, un danger public ou un appel médical.

La définition de « pertes financières totales » provient du *Ontario Fire Marshall's Occurrence Reporting Manual* (manuel sur les rapports d'incidents du Commissaire des incendies de l'Ontario), un document utilisé comme guide par les services de protection-incendie municipaux lors de la rédaction de rapports d'incidents standards.

On entend par « pertes financières estimées » le coût associé aux dommages réels subis par les biens et leur contenu. Ce montant comprend les pertes directes attribuables au feu, à des explosions, à la fumée et à l'eau, ainsi que celles résultant de dommages causés lors de l'intervention des pompiers. Ne doivent pas être inclus les pertes de revenu ou les coûts attribuables à l'interruption des activités de l'entreprise, à la diminution de l'achalandage, à la

baisse des ventes, à l'arrêt de la production, aux vacances ou au nettoyage/à la décontamination du site. Conformément aux pratiques canadiennes en matière d'assurances, le montant des dommages causés par la destruction de bâtiments, d'autres structures et de leur contenu doit être estimé sur la base de la valeur de remplacement actuelle de ces derniers. En ce qui concerne les immeubles en démolition ou d'autres biens de faible valeur, les pertes financières représentent la valeur de récupération du bien détruit par l'incendie.

Dénominateur: Évaluation globale/ 1 000

Calcul

Ce montant est automatiquement reporté du Dénominateur dans la mesure de performance des Services d'incendie, « dépenses de fonctionnement au titre des services d'incendie par évaluation de 1 000 $ », mesure 26.

L'évaluation globale est automatiquement divisée par 1 000 $.

Définition
L'évaluation globale comprend une évaluation brute concernant toutes les catégories de propriétés et une évaluation des paiements tenant lieu d'impôts et de propriétés dispensées d'impôt.

Les propriétés dispensées d'impôt sont celles qui ne sont pas soumises aux paiements tenant lieu d'impôts. On peut citer, entre autres exemples, les églises et les institutions de charité figurant à l'article 3 de la *Loi sur l'évaluation foncière*.

Source : Ministère du Solliciteur général et Bureau du commissaire aux incendies.
Note : Les services d'incendie enregistrent ces informations.

F. Police

28. Mesure : Dépenses de fonctionnement au titre des services de police par 1 000 $ d'évaluation

Résultat visé : Efficience de services de police municipaux

Calcul

Dépenses de fonctionnement au titre des services de police
(Évaluation globale ÷ 1000)

Numérateur : Dépenses de fonctionnement au titre des services de police
Calcul
À l'heure actuelle, les municipalités inscrivent les données relatives au services de police à la ligne 0420 du Tableau 40 du Rapport d'information financière (RIF), qui fait automatiquement les calculs nécessaires pour arriver aux dépenses nettes du fonds d'administration au titre de des services d'incendie (les recettes du fonds d'administration figurant au Tableau 12 sont automatiquement soustraites des dépenses du fonds d'administration au Tableau 40). Le RIF reportera automatiquement ces données aux fins de la présente mesure de la performance.

On entend par « dépenses de fonctionnement au titre des services de police » les dépenses nettes du fonds d'administration au sens de la définition de cette activité dans le RIF.

La définition fonctionnelle dans le RIF de « dépenses de fonds d'administration » est appliquée.
Police :
Administration
Bureau des commissaires de la police
Transport de prisonniers
Équipement
Garages
Lieux de détention
Bureaux
Paiements pour les services de l'OPP
Animaux policiers
Systèmes de communication
Corps de police
AUTRES dépenses au titre des services de police

Dénominateur : Évaluation globale / 1000

Calcul

Ce montant est automatiquement reporté du Dénominateur dans la mesure de performance des Services d'incendie, « dépenses de fonctionnement au titre des services d'incendie par évaluation de 1 000 $ », mesure 26.

L'évaluation globale est automatiquement divisée par 1 000 $.

Définition

L'évaluation globale comprend une évaluation brute concernant toutes les catégories de propriétés et une évaluation des paiements tenant lieu d'impôts et de propriétés dispensées d'impôt.

Les propriétés dispensées d'impôt sont celles qui ne sont pas soumises aux paiements tenant lieu d'impôts. On peut citer, entre autres exemples, les églises et les institutions de charité figurant à l'article 3 de la *Loi sur l'évaluation foncière*.

* Remarque : Le RIF contient des questions relatives aux services de police à l'intention des municipalités dans le Tableau 94 « Mesure de la performance : Questions : »

1. Les services de police sont-ils assurés par votre propre service?
2. Par une autre municipalité?
3. Par la Police provinciale de l'Ontario?

Ces questions sont posées pour aider les municipalités et les résidents à identifier les facteurs susceptibles de modifier les dépenses du fonds d'administration et les résultats de la mesure de performance.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux (PMPSM) du ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML) et ministère du Solliciteur général

29. Mesure : Pourcentage d'affaires classées, pour les catégories de Statistique Canada suivantes : crimes de violence; crimes contre les biens; autres infractions au Code criminel (sauf délits de la route); délits de la route; crimes reliés à la drogue; crimes reliés à d'autres lois fédérales

**Bien que les municipalités soient tenues de soumettre des données dans le RIF pour chaque catégorie de crime recensé par Statistique Canada (voir ci-dessous n° 29 de A à F) aux fins d'établissement de rapport du PMPSM, elles ne rendent compte que sur les mesures globales dans le cas des rapports aux contribuables (voir n°29, alinéa G), « Pourcentage des affaires classées : toutes catégories de crimes. »*

Les catégories de crimes sont basées sur les catégories utilisées par Statistique Canada pour le Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC). Ces données sont disponibles auprès des commissions des services policiers ou de la Police provinciale de l'Ontario qui communique les informations à Statistique Canada par le biais du Programme DUC. Veuillez consulter la publication de Statistique Canada intitulée *Statistiques de la criminalité au Canada* (numéro au catalogue 85-205) pour un examen des infractions réelles, des infractions classées, des sommaires, des infractions les plus graves et des diverses catégories de crimes.

Par « affaires classées » on entend les infractions réelles classées. Les infractions non fondées ne sont pas comptabilisées. Une infraction est un ensemble d'événements reliés entre eux, qui fait l'objet d'un rapport de police.

Une infraction peut être classée de deux façons : elle peut être classée « par mise en accusation » lorsqu'une ou plusieurs personnes sont officiellement inculpées dans l'affaire.

Ou elle peut être classée « sans mise en accusation » lorsqu'aucune accusation n'est portée, bien qu'un suspect ait été identifié et qu'il existe suffisamment de preuves pour l'inculper. On peut donner comme exemple d'affaire classée « sans mise en accusation » les affaires impliquant une immunité diplomatique, les affaires où l'auteur présumé décède avant d'être officiellement inculpé et les affaires où le plaignant refuse de porter plainte contre l'accusé.

Les infractions doivent être comptabilisées globalement, selon la méthode utilisée par le programme DUC de Statistique Canada. D'après cette méthode, les infractions sont classées en fonction de l'acte le plus grave suivant la peine maximale prévue par le Code criminel.

Note : La définition du crime de violence, autre que le vol, diffère de celle des crimes non violents. Pour les crimes de violence, on enregistre une infraction séparée pour chaque victime. Le nombre d'infractions est donc égal au nombre de victimes. Mais dans le cas des vols, une infraction compte pour un événement. Pour les crimes non violents, chaque événement est classé selon l'acte le plus grave et le nombre d'infractions est égal au nombre d'événements.

D'après les statistiques de la criminalité au Canada, il est possible que le nombre d'infractions classées soit supérieur au nombre d'infractions réelles au cours d'une année donnée. Cela s'explique par le fait qu'une affaire criminelle est parfois résolue plusieurs mois, voire plusieurs années après avoir été signalée à la police. Bien que le nombre total d'infractions ne soit pas forcément en rapport avec les infractions classées, le taux de classement des affaires fournit un

indicateur fiable de la proportion d'infractions classées par mise en accusation et d'infractions classées sans mise en accusation.

29. (A) Mesure: Pourcentage des affaires classées : crimes de violence

Résultat visé : Efficacité – Sécurité des collectivités

Calcul

Nombre d'infractions classées : crimes de violence
Total d'infractions réelles : Crimes de violence

Numérateur : Nombre d'infractions classées : crimes de violence
Définition
Nombre d'infractions réelles classées crimes de violence « par mise en accusation » ou « sans mise en accusation ».

La définition du « crime de violence » est celle utilisée par Statistique Canada . Un crime de violence est un délit impliquant le recours à la force ou la menace de recours à la force contre un individu. Il peut s'agit d'un homicide, d'une tentative de meurtre, d'un homicide involontaire, d'un enlèvement, de voies de fait (y compris les agressions sexuelles), de l'utilisation d'une arme à feu, de l'emploi d'autres armes offensives ou de vol.

Dénominateur : Nombre total d'infractions réelles : crimes de violence.

Définition
Total des infractions réelles classées crimes de violence.

Source : PMPSM et ministère du Solliciteur général

29. (B) Mesure : Pourcentage des affaires classées : crimes contre les biens

Résultat visé: Efficacité – Sécurité des collectivités

Calcul

Nombre d'infractions classées : crimes contre les biens
Total d'infractions réelles : crime contre les biens

Numérateur: Nombre d'infractions classées : crimes contre les biens
Définition
Nombre d'infractions réelles classées crimes contre les biens « par mise en accusation » ou « sans mise en accusation ».

La définition du « crime contre les biens » est celle utilisée par Statistique Canada. Un crime contre les biens est un acte illégal visant à s'approprier les biens d'autrui sans recours à la violence ni menace de recours à la violence contre un individu. Il peut s'agit d'introduction par effraction, de fraude (chèques et cartes de crédit), de vol qualifié (véhicules motorisés et bicyclettes, vol à l'étalage et autres formes de vol) ou de possession de marchandises volées.

Dénominateur : Nombre d'infractions classées : crimes contre les biens
Définition
Nombre total d'infractions réelles classées crimes contre les biens

Source : PMPSM et ministère du Solliciteur général

29. (C) Mesure: Pourcentage des affaires classées : autres infractions au Code criminel (sauf délits de la route)

Résultat visé : Efficacité – Sécurité des collectivités

Calcul

Nombre d'infractions classées : autres infractions au Code criminel (sauf délits de la route)
Total d'infractions réelles : autres infractions au Code criminel (sauf délits de la route)

Numérateur : Nombre d'infractions classées : autres infractions au Code criminel (sauf délits de la route)
Nombre d'infractions réelles classées infractions au Code criminel (sauf délits de la route) « par mise en accusation » ou « sans mise en accusation ».

La définition des « autres infractions au Code criminel (sauf délits de la route) » est celle utilisée par Statistique Canada. Par infractions au Code criminel (autres que les délits de la route), on entend les délits qui ne sont pas inclus dans les autres catégories de la criminalité (p. ex. crimes d'incendie, violations de la liberté sous caution, contrefaçon, troubles de la paix publique, usage d'armes à feu, jeux et paris, enlèvements, méfaits publics, délits liés à l'emploi d'autres armes, prostitution et atteinte à la moralité.

Les infractions liées à la drogue étant des infractions fédérales ne figurant pas dans le Code criminel, elles sont déclarées dans une catégorie à part.

Dénominateur : Nombre d'infractions réelles : autres infractions au Code criminel (sauf délits de la route)
Définition
Nombre total d'infractions réelles classées infractions au Code criminel (sauf délits de la route)

Source : PMPSM et ministère du Solliciteur général

29. (D) Mesure: Pourcentage des affaires classées : délits de la route

Résultat visé : Efficacité – Sécurité des collectivités

Calcul

Nombre d'infractions classées : délits de la route
Total d'infractions réelles : délits de la route

Numérateur : Nombre d'infractions classées : délits de la route
Définition
Nombre d'infractions réelles classés délits de la route « par mise en accusation » ou « sans mise en accusation ».

Les délits de la route englobent les infractions qui entraînent la mort ou des préjudices corporels.

Dénominateur : Nombre d'infractions réelles : délits de la route
Définition
Nombre total d'infractions réelles classées délits de la route.

Source : PMPSM et ministère du Solliciteur général

29. (E) Mesure : Pourcentage des affaires classées : crimes reliés aux drogues

Résultat visé : Efficacité – Sécurité des collectivités

Calcul

Nombre d'infractions classées: crimes reliés aux drogues
Total d'infractions réelles : crimes reliés aux drogues

Numérateur : Nombre d'infractions classées : crimes reliés aux drogues
Définition
Nombre d'infractions réelles reliées aux drogues classées « par mise en accusation » ou « sans mise en accusation ».

La définition des « crimes reliés aux drogues » est celle utilisée par Statistique Canada dans les catégories d'infractions. Les crimes reliés aux drogues comprennent la possession, le trafic et l'importation d'héroïne, de cocaïne, de cannabis, d'autres drogues, de drogues contrôlées et drogues à autorisation restreinte, et la culture de cannabis.

Dénominateur : Total d'infractions réelles : drogues
Définition
Nombre total d'infractions réelles classées crimes reliés aux drogues.

Source : PMPSM et ministère du Solliciteur général

29. (F) Mesure : Pourcentage des affaires classées : crimes reliés à d'autres lois fédérales

Résultat visé : Efficacité – Sécurité des collectivités

Calcul

Nombre d'infractions classées: crimes reliés à d'autres lois fédérales
Total d'infractions réelles : crimes reliés à d'autres lois fédérales

Numérateur : Nombre d'infractions classées: crimes reliés à d'autres lois fédérales
Définition
Nombre d'infractions réelles classées crimes reliés à d'autres statuts fédéraux « par mise en accusation » ou « sans mise en accusation ».

La définition des crimes reliés à d'autres lois fédérales utilisée par Statistique Canada s'applique. Par « crimes reliés à d'autres lois fédérales », on entend les crimes commis en infraction avec la *Loi sur la faillite*, la *Loi sur la marine marchande du Canada*, la *Loi sur la taxe d'accise*, la *Loi sur les armes à feu*, la *Loi sur l'immigration* et d'autres lois fédérales.

Dénominateur : Nombre total d'infractions réelles : crimes reliés à d'autres lois fédérales
Définition

Source : PMPSM et ministère du Solliciteur général

***Aux fins de rapport, les municipalités n'auront l'obligation de rendre compte aux contribuables que sur la mesure globale décrite ci-dessous. Il s'agit ici d'une mesure globale des différentes catégories de criminalité de Statistique Canada énoncées dans ce qui précède (mesure 29, A à F).**

29. (G) Mesure : Pourcentage des affaires classées totales : toutes catégories de crimes

Résultat visé : Efficacité – Sécurité des collectivités

Calcul

Nombre d'infractions réelles classées : toutes catégories de crimes
Total des infractions réelles : toutes catégories de crimes

Le numérateur et le dénominateur sont automatiquement calculés par le RIF.

Numérateur : Nombre d'infractions réelles classées : toutes catégories de crimes

Définition

Le résumé de toutes les infractions réelles classées pour toutes les catégories de crimes décrites (dans la mesure 29 de A à F): crimes de violence; crimes contre les biens; autres infractions au Code criminel (sauf délits de la route); délits de la route; crimes reliés à la drogue; crimes reliés à d'autres lois fédérales.

Dénominateur : Nombre d'infractions réelles : toutes catégories de crimes

Définition

Le résumé de toutes les infractions réelles classées pour toutes les catégories de crimes décrites (dans la mesure 29 de A à F) : crimes de violence; crimes contre les biens; autres infractions au Code criminel (sauf délits de la route); délits de la route; crimes reliés à la drogue; crimes reliés à d'autres lois fédérales.

Note : Ces données sont disponibles auprès des commissions des services policiers, ou de la Police provinciale de l'Ontario qui communique les informations à Statistique Canada par le biais du Programme DUC.

Source : PMPSM et ministère du Solliciteur général

G. Aménagement du territoire

30. Mesure : Nombre et pourcentage de nouvelles parcelles autorisées qui se trouvent dans les limites des zones d'habitat de la municipalité

Résultat visé : Efficacité – Création de nouveaux terrains dans les zones d'habitat

Calcul

Nombre de nouveaux terrains autorisés qui se trouvent dans les zones d'habitat
Nombre de nouveaux terrains autorisés

Numérateur : Nombre de nouveaux terrains autorisés qui se trouvent dans les zones d'habitat
Définition
Par « nouveaux terrains autorisés » on entend les parcelles ayant reçu une autorisation préliminaire ou un accord provisoire au cours de l'année, et qui sont destinées à un usage industriel, commercial, institutionnel ou résidentiel et impliquant la construction de nouveaux bâtiments ou structures.

Les nouveaux terrains n'englobent pas les parcelles qui sont destinées à d'autres usages, tels que agrandissement du terrain, élargissement des routes, ou autres types d'usages n'impliquant pas la construction de nouveaux bâtiments ou structures.

Par « zone d'habitat » on entend les villes , cités, villages et hameaux ayant été désignés pour l'aménagement dans un plan officiel municipal approuvé.

S'il n'existe pas de plan officiel dans une municipalité, on entend par « zone d'habitat » les zones à l'intérieur des villes, cités, villages ou hameaux où l'aménagement est concentré. Cela inclut les lotissements existants, ainsi que les terrains enregistrés non bâtis et les terrains autorisés par avant-projet ainsi que les terrains adjacents dans les villes, cités, villages ou hameaux.

Dans les zones dotées d'un Conseil d'aménagement chapeautant plusieurs municipalités, l'information devra être obtenue auprès du Conseil d'aménagement afin de prendre en compte les autorisations de nouveaux terrains dans les limites de chaque municipalité.

Dénominateur : Nombre de nouveaux terrains autorisés
Définition
Nombre total de nouveaux terrains autorisés dans la municipalité.

Source : ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML)

31. Mesure : Pourcentage de terrains destinés à l'agriculture protégés pendant l'année

Résultat visé : Efficacité – Protection des terres agricoles

Calcul

Hectares de terres agricoles désignées dans un Plan officiel à compter du 31 décembre
Hectares de terres agricoles désignées dans un Plan officiel à compter du 1er janvier

*Le calcul ci-dessus sera multiplié par 100 pour donner un pourcentage

Numérateur : Hectares de terres agricoles désignées dans un Plan officiel à compter du 31 décembre

Définition

Les municipalités doivent inscrire dans le RIF le nombre d'hectares de terres agricoles désignées dans le Plan officiel à compter du 31 décembre de l'année de rapport.

Lorsqu'il n'y a pas de plan officiel, une municipalité ne doit pas inscrire de données ni communiquer de résultats pour cette mesure.

Dans les zones dotées d'un Conseil d'aménagement chapeautant plusieurs municipalités, l'information devra être obtenue auprès du Conseil d'aménagement afin de prendre en compte les autorisations de nouveaux terrains dans les limites de chaque municipalité.

Dénominateur : Hectares de terres agricoles désignées dans un Plan officiel à compter du 1er janvier

Définition

Les municipalités doivent inscrire dans le RIF le nombre d'hectares de terres agricoles désignées dans le Plan officiel à compter du 1er janvier de l'année de rapport.

Calcul

Un moyen de calculer le nombre d'hectares de terres agricoles désignées au début de l'année est de mesurer les hectares des tableaux du Plan officiel telles qu'elles s'appliquaient au 1er janvier 2000. Si une municipalité n'a pas conservé de trace du nombre de terrains agricoles désignés chaque année, la somme du nombre de terres agricoles réaffectées à une autre utilisation chaque année du Plan officiel jusqu'à 1999, puis a été soustrait de la zone d'origine désignée comme terre agricole donne la quantité de terres agricoles désignées au 1er janvier 2000.

Source : MAML

H. Administration générale

32. Measure : Dépenses de fonctionnement pour les membres du conseil per capita et en pourcentage du total des dépenses de fonctionnement de la municipalité.

32. (A) Dépenses de fonctionnement pour les membres du conseil per capita

Résultat visé : Efficience du conseil municipal

Calcul

$$\frac{\text{Dépenses de fonctionnement pour les membres du Conseil}}{\text{Population}}$$

Numérateur : Dépenses de fonctionnement pour les membres du conseil
Calcul
À l'heure actuelle, les municipalités inscrivent les données relatives aux membres du conseil à la ligne 0210 du Tableau 40 du Rapport d'information financière (RIF) qui fait automatiquement les calculs nécessaires pour arriver aux dépenses nettes du fonds d'administration pour les membres du conseil. Le RIF reportera automatiquement ces données, aux fins de la présente mesure de la performance, au tableau Mesures de la performance : Efficience.

Définition
On entend par « dépenses de fonctionnement pour les membres du conseil » les dépenses nettes du fonds d'administration au sens de la définition de cette activité dans le RIF.

La définition fonctionnelle dans le RIF de « dépenses du fonds d'administration » s'applique.
Membres du conseil :
Avantages sociaux des membres du conseil et des employés
Honoraires
Salaires des membres du conseil
Salaires du personnel qui fournit des services de soutien administratif exclusivement aux membres du conseil
Voyages
Bureaux de quartier

Dénominateur : Population
Calcul
À l'heure actuelle, les municipalités soumettent ces données par le biais du RIF. Par conséquent, les chiffres relatifs à la population sont automatiquement reportés, aux fins de la présente mesure, au tableau Mesures de la performance : Efficience.

Définition
On entend par « population » le rencensement démographique de la municipalité.

Source : Projet de mesure de la performance des services municipaux (PMPSM) du ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML).

32. (B) Dépenses de fonctionnement pour les membres du conseil en pourcentage du total des dépenses de fonctionnement de la municipalité.

Résultat visé : Efficience du conseil municipal

Calcul

$$\frac{\text{Dépenses de fonctionnement pour les membres du conseil}}{\text{Total des dépenses de fonctionnenent de la municipalité}}$$

*On multiplie les données numériques obtenues ci-dessus par 100 pour arriver à un pourcentage.

Numérateur : Dépenses de fonctionnement pour les membres du conseil
Calcul
À l'heure actuelle, les municipalités inscrivent les données relatives aux membres du conseil dans le Rapport d'information financière (RIF) qui fait automatiquement les calculs nécessaires pour arriver aux dépenses nettes du fonds d'administration pour les membres du conseil. Le RIF reportera automatiquement ces données aux fins de la présente mesure de la performance, au tableau Mesures de la performance : Efficience.

On part de l'hypothèse qu'aucune recette du fonds d'administration n'est reçue d'autres municipalités, par conséquent cette colonne est supprimée dans le RIF

Définition
On entend par « dépenses de fonctionnement pour les membres du conseil » les dépenses nettes du fonds d'administration au sens de la définition de cette activité dans le RIF.

La définition fonctionnelle dans le RIF de « dépenses du fonds d'administration » s'applique.
Membres du conseil :
Avantages sociaux des membres du conseil et des employés
Honoraires
Salaires des membres du conseil
Salaires du personnel qui fournit des services de soutien administratif exclusivement aux membres du conseil
Voyages
Bureaux de quartier The FIR functional definition for revenue fund expenditures is used.

Dénominateur : Total des dépenses de fonctionnement de la municipalité
Calcul
On entend par « total des dépenses de fonctionnement de la municipalité » le total des dépenses nettes du fonds d'administration de la municipalité au sens de la définition donnée dans le RIF. À l'heure actuelle, les municipalités inscrivent ces données à la ligne 9910, colonne 8, du Tableau

91 du RIF. Par conséquent, les chiffres relatifs à la population sont automatiquement reportés, aux fins de la présente mesure, au tableau Mesures de la performance : Efficience.

Source : PMPSM

33. Measure : Dépenses de fonctionnement pour l'administration municipale en pourcentage du total des dépenses de fonctionnement de la municipalité

Résultat visé : Efficience de l'administration qui assure la prestation des services locaux

Calcul

$$\frac{\text{Dépenses de fonctionnement pour le soutien de l'administration générale } \textit{moins} \text{ le montant facturé par la SOEF}}{\text{Total des dépenses de fonctionnement de la municipalité}}$$

*On multiplie les données numériques obtenues ci-dessus par 100 pour arriver à un pourcentage.

Numérateur : Dépenses de fonctionnement pour le soutien de l'administration générale moins le montant facturé par la Société ontarienne d'évaluation foncière (SOEF).

Calcul
La définition fonctionnelle dans le RIF de « soutien de l'admistration générale » s'applique pour définir la « gestion de l'administration générale » (voir définition ci-dessous).

À l'heure actuelle, les municipalités inscrivent les données relatives au soutien de l'administration générale à la ligne 0220 du Tableau 40 du Rapport d'information financière (RIF) qui fait automatiquement les calculs nécessaires pour arriver aux dépenses nettes du fonds d'administration pour le soutien de l'administration générale. Le RIF reportera automatiquement ces données, aux fins de la présente mesure de la performance, au tableau Mesures de la performance : Efficience.

À l'heure actuelle, les municipalités inscrivent également les données relatives au coût des services facturés par la SOEF à la ligne 5210 du Tableau 42 du Rapport d'information financière. Ces données sont immédiatement reportées dans le RIFaux fins de la présente mesure de la performance. Le montant est ensuite automatiquement soustrait des dépenses du fonds d'administration afin de déterminer le numérateur de la présente mesure.

On part de l'hypothèse qu'aucune recette du fonds d'administration n'est reçue d'autres municipalités, par conséquent cette colonne est supprimée dans le RIF

Définition
La définition fonctionnelle dans le RIFde « dépenses du fonds d'administration au titre de soutien de l'administration générale » s'applique pour définir la « gestion de l'administration générale » :
Soutien de l'administration générale
Administration
Élections
Gestion financière : y compris comptabilité, administration, frais bancaires, contrôle budgétaire, escomptes et autres coûts relatifs aux débentures, vérification externe, prêts à des organismes et

des particuliers, vérification interne, intérêts sur les avances provisoires, intérêts prélevés par les conseils scolaires et les municipalités de palier supérieur, pertes de change nettes, constitution de réserve et allocations qui ne peuvent être affectées à d'autres fonctions..
Achat
Services juridiques
Personnel (y compris administrateur en chef, secrétaire municipal)
Cérémonies publiques (y compris congrès, délégations, etc.)
Études, par exemple les études sur la restructuration
Imposition : y compris administration, réductions d'impôts accordés, paiements à la Société ontarienne d'évaluation foncière (SOEF), coûts de facturation et de perception d'impôts. remboursement ou annulation d'impôts, déductions fiscales (lorsqu'aucune allocation n'a été établie).

Dénominateur : Total des dépenses de fonctionnement de la municipalité
Calcul
On entend par « total des dépenses de fonctionnement de la municipalité » le total des dépenses nettes du fonds d'administration de la municipalité au sens de la définition donnée dans le RIF. Ce montant est automatiquement reporté par le RIF de la mesure antérieure - mesure n° 32 « dépenses de fonctionnement pour les membres du conseil per capita et en pourcentage du total des dépenses de fonctionnement de la municipalité » - et ajouté au tableau Mesures de la performance : Efficience.

Source: PMPSM

I. Services sociaux

GSMR et CADSS

Pour l'année de rapport 2000, deux mesures de l'efficacité sont signalées pour les services sociaux, lesquelles sont directement reliées au programme Ontario au travail (voir ci-dessous mesure de la performance n° 34 : Pourcentage des personnes recevant l'aide du programme Ontario au travail qui ont participé aux activités de ce programme, et mesure n° 35 : Pourcentage de changement enregistré pour le nombre de personnes recevant l'aide du programme Ontario au travail).

En tant qu'agent de prestation responsable et en tant que municipalité, les gestionnaires des services municipaux regroupés (GSMR) recueilleront chacun des données globales sur les mesures de la performance des services sociaux et les inscriront dans le RIF pour l'ensemble du secteur géographique qu'ils desservent. Diverses autres municipalités (qui ne sont pas des GSMR) ne seront pas tenues d'inscrire dans le RIF des données pour les deux mesures visant les services sociaux. Cependant, elles devront inscrire les résultats qui s'appliquent à l'ensemble du secteur de service du GSMR dans le rapport des résultats globaux du PMPSM qu'elles soumettent aux contribuables. Par conséquent, les GSMR seront responsables de fournir ces résultats à toutes les municipalités qu'ils desservent avant le 30 juin 2001.

Les conseils d'administration de district des services sociaux (CADSS) recueilleront et founiront des données sur les mesures de la performance, notamment les deux mesures visant les services sociaux, pour l'ensemble de leur secteur de service et soumettront ces données aux bureaux régionaux du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) au début d'avril 2001. Les municipalités qui sont représentées par un CADSS ne seront pas tenues d'inscrire les données sur les deux mesures visant les services sociaux dans le Rapport d'information financière qu'elles soumettent au ministère des Affaires municipales et du Logement. Les CADSS fourniront les données au MSSC pour l'ensemble des secteurs de service, au nom de toutes les municipalités qu'ils desservent.

Aux fins de rapport des résultats aux contribuables, les CADSS seront chargés de faire rapport des résultats globaux des deux mesures visant les services sociaux pour leur secteur de service à tous les contribuables. Les CADSS peuvent choisir à leur discrétion la manière dont ils souhaitent communiquer les résultats. Par exemple, ils pourraient demander à chaque municipalité dans leur secteur de service d'inclure les résultats globaux dans leurs factures d'impôt ou autres envois, ils pourraient par la suite afficher les résultats dans la presse locale pour l'information des résidents des localités non érigées en municipalité. Ils pourraient également opter d'afficher tout simplement les résultats dans les journaux de grande diffusion pour l'ensemble de leur secteur de service.

On s'attend à ce que d'autres mesures de la performance soient établies dans les années à venir pour les services fournis par les GSMR et les CADSS.

Veuillez noter que le Rapport d'information financière comprend trois tableaux directement reliés aux deux mesures visant les services sociaux :

Tableau 85, Mesures de la performance : Efficacité,
gestionnaire des services municipaux regroupés (GSMR)
Tableau 86, Mesures de la performance : Notes (optionnelles),
gestionnaire des services municipaux regroupés (GSMR)
Tableau 83, Mesures de la performance : Information
gestionnaire des services municipaux regroupés (GSMR)

Municipalités et parties des municipalités desservies par le gestionnaire des services municipaux regroupés

Dans le Tableau 83 du RIF, « Mesures de la performance : Information, gestionnaire des services municipaux regroupés (GSMR) », une liste des municipalités desservies par chaque GSMR apparaîtra automatiquement.

Rapport global

Les GSMR font rapport des services globalement. Par conséquent, les unités dans le numérateur et le dénominateur de chaque mesure de la performance refléteront les services fournis à toutes les municipalités dans le secteur de service.

34. Mesure : Pourcentage de personnes recevant l'aide du programme Ontario au travail qui ont participé aux activités de ce programme

Résultat visé : Efficacité - Les bénéficiaires de l'aide du programme Ontario au travail retournent au travail et deviennent autonomes

Calcul

$$\frac{\text{Nombre de personnes ayant participé aux activités du programme Ontario au travail}}{\text{Nombre de personnes tenues de participer aux activités du programme Ontario au travail, excluant celles bénéficiant d'une dispense}}$$

*On multiplie les données numériques obtenues ci-dessus par 100 pour arriver à un pourcentage.

Numérateur : Nombre de personnes ayant participé aux activités du programme Ontario au travail

Définition
On entende par « activités du programme Ontario au travail » des activités d'aide à l'emploi qui couvrent la recherche d'emploi, les services d'aide à la recherche d'emploi, les recommandations sur la formation de base et la formation professionnelle, le placement dans la collectivité, le placement des travailleurs, la formation de base ou la formation professionnelle, l'aide aux travailleurs autonomes, le programme de rétablissement des toxicomanes, et le programme Apprentissage, Gain et Éducation des enfants.

Calcul
Les GSMR inscrivent dans le RIF le nombre de personnes recevant l'aide du programme Ontario au travail et tenues de participer à ce programme qui ont participéaux activités du programme. Les CADSS fourniront ces données au MSSC d'ici au début d'avril 2001.

Dénominateur : Nombre de personnes tenues de participer aux activités du programme Ontario au travail, à l'exception de celles qui bénéficient d'une dispense
Définition
Les municipalités inscrivent dans le RIF le nombre de personnes recevant l'aide du programme Ontario au travail qui sont tenues de participer aux activités de ce programme, à l'exception de celles qui bénéficient d'une dispense comme par exemple les parents seuls qui ont un enfant qui n'a pas accès à l'éducation publique.

Calcul
Voir les commentaires ci-dessus pour le calcul du numérateur.

Source: Ministère des services sociaux et communautaires.

35. Mesure : Pourcentage de changement enregistré pour le nombre de personnes recevant l'aide du programme Ontario au travail

Résultat visé : Efficacité - Le nombre de personnes recevant l'aide du programme Ontario au travail est réduit.

Calcul

Données inscrites :

Nombre de personnes recevant l'aide du programme Ontario au travail à la fin de l'année de rapport

Nombre de personnes recevant l'aide du programme Ontario au travail à la fin de l'année précédente

Le RIF calculera automatiquement le pourcentage de changement.

Définition
La mesure est automatiquement calculée à partir des deux points de données fournis. Le pourcentage de changement est la différence dans le nombre de personnes recevant l'aide du programme Ontario au travail exprimée en pourcentage du nombre de personnes recevant l'aide à la fin de l'année précedente.

Si le nombre de personnes recevant l'aide du programme Ontario au travail a été réduit, le pourcentage de changement sera négatif. Si le nombre a augmenté, le pourcentage de changement sera positif.

Source : Ministère des Services sociaux et com